

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
Західноукраїнський національний університет
Соціально-гуманітарний факультет
Кафедра психології та соціальної роботи

ГЕРМАН Ірина Євгенівна

**Емоційний інтелект як фактор самоефективності працівників
у сучасних організаціях / Emotional Intelligence as a Factor of
Employees' Self-Effectiveness in Modern Organizations**

спеціальність: 053 – Психологія
освітньо-професійна програма – Психологія
Кваліфікаційна робота

Виконала студентка групи
ПСзм-21
І. Є. Герман

науковий керівник:
д. психол.н., професор
С. К. Шандрук

Кваліфікаційну роботу
допущено до захисту
«___» _____ 2025 р.

Завідувач кафедри
_____ **А. Н. Гірняк**
підпис

ТЕРНОПІЛЬ– 2025

ЗМІСТ

ВСТУП.....	3
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ АСПЕКТИ ДОСЛІДЖЕННЯ ЕМОЦІЙНОГО ІНТЕЛЕКТУ ПРАЦІВНИКІВ СУЧАСНИХ ОРГАНІЗАЦІЙ	7
1.1. Наукові підходи до трактування емоційного інтелекту у зарубіжній і вітчизняній психологічній літературі	7
1.2. Емоційний інтелект працівників сучасних організацій як передумова ефективності їх професійної діяльності	19
1.3. Соціально-психологічні чинники розвитку емоційного інтелекту працівників сучасних організацій в аспекті самоефективності	28
Висновок до розділу 1.....	38
РОЗДІЛ 2. ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ЕМОЦІЙНОГО ІНТЕЛЕКТУ ЯК ФАКТОРУ САМОЕФЕКТИВНОСТІ ПРАЦІВНИКІВ У СУЧАСНИХ ОРГАНІЗАЦІЯХ	40
2.1. Методика організації емпіричного дослідження емоційного інтелекту як фактору самоефективності працівників у сучасних організаціях	40
2.2. Аналіз та інтерпретація результатів емпіричного дослідження емоційного інтелекту як фактору самоефективності працівників у сучасних організаціях.....	47
Висновок до розділу 2.....	61
РОЗДІЛ 3. ОБҐРУНТУВАННЯ ПРОГРАМИ РОЗВИТКУ ЕМОЦІЙНОГО ІНТЕЛЕКТУ ЯК ФАКТОРУ САМОЕФЕКТИВНОСТІ ПРАЦІВНИКІВ У СУЧАСНИХ ОРГАНІЗАЦІЯХ.....	63
3.1. Програма розвитку емоційного інтелекту як фактору самоефективності працівників у сучасних організаціях та її експериментальне апробування	63
3.2. Психологічні рекомендації працівникам сучасних організацій щодо розвитку їх емоційного інтелекту в аспекті самоефективності.....	76
Висновок до розділу 3.....	81
ВИСНОВКИ.....	83
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	86
ДОДАТКИ.....	93

ВСТУП

Актуальність дослідження. У сучасному світі, що динамічно змінюється, питання ефективності працівника стало ключовим для успіху організації. Робоче середовище дедалі більше потребує гнучких, відповідальних і свідомих фахівців, які здатні не лише виконувати завдання, а й адаптуватися до нових умов, налагоджувати комунікацію в команді, брати на себе відповідальність та впливати на процеси. У цьому контексті зростає актуальність вивчення м'яких навичок, серед яких емоційний інтелект займає провідне місце. Емоційний інтелект (EI), що включає здатність розпізнавати, розуміти, регулювати як власні емоції, так і емоції інших людей, визнано одним із найважливіших факторів психологічної компетентності сучасного працівника.

Зазначимо, що особливої уваги заслуговує зв'язок між емоційним інтелектом і поняттям самоефективності – внутрішньої впевненості людини у власній здатності досягати поставлених цілей, вирішувати проблеми та долати труднощі. Здатність до саморегуляції, емоційна гнучкість, здатність до емпатії та конструктивної взаємодії розглядається як необхідні передумови ефективного функціонування колективу. На відміну від традиційного інтелекту, який фокусується на логічному мисленні та раціональних рішеннях, EI виявляє глибину міжособистісного сприйняття, емпатії, саморегуляції та стресостійкості працівника. Високий рівень емоційного інтелекту підвищує ефективність його праці, мотивацію та загальну результативність. У такому сенсі розуміння емоційного інтелекту як фактору формування самоефективності працівника є стратегічно важливим для HR-менеджменту, коучингу, управління персоналом.

З позиції організації, працівники з розвинутим емоційним інтелектом та високою самоефективністю є більш стійкими до викликів, а також більш відповідальними, схильними до командної взаємодії, а отже – більш цінними з точки зору довгострокової співпраці. Крім того, вони частіше демонструють ініціативу, мають сильну внутрішню мотивацію і здатні до самонавчання, що в

умовах швидкозмінної реальності є надзвичайно важливим. Також важливо зазначити, що висока самоефективність напряму пов'язана з психологічним благополуччям. Людина, яка впевнена у власних силах, має нижчий рівень тривоги, менше схильна до вигорання та швидше відновлюється після стресу. А це, в свою чергу, позитивно впливає не лише на її індивідуальну продуктивність, а й на загальну атмосферу в колективі, на рівень довіри та мотивації.

Вивчення наукової літератури (З. Бакаленко, В. Бондаренко, Т. Борисенко,

В. Дорошенко, А. Ковтунович, Ф. Ковтунович, Ж. Козлова, А. Коваленко, М. Лавриненко, Р. Лемак, І. Літвиненко, Л. Логвиненко, І. Луценко, Е. Пилипчук,

І. Попович, Д. Прокопчук, А. Семененко, А. Шевченко та ін.) показує, що трактування емоційного інтелекту як чинника самоефективності працівника дозволяє глибше зрозуміти механізми, які лежать в основі успішної адаптації, лідерства, прийняття рішень, командної роботи та самореалізації. Важливою є й актуальність дослідження ЕІ в умовах зростаючої напруги, змін і постійної невизначеності, з якими стикається сучасний працівник. Часті трансформації в бізнес-процесах, гнучкі графіки, дистанційна робота, потреба в багатозадачності— усе це вимагає високої внутрішньої стабільності та готовності адаптуватися. У таких умовах емоційна компетентність стає не лише перевагою, а необхідною умовою для збереження професійної стійкості працівника.

Аналіз психологічних джерел також показує, що особливий інтерес становить дослідження зв'язку емоційного інтелекту й самоефективності в українських організаціях, які переживають складні соціально-економічні умови, адаптуються до нових форматів роботи та орієнтуються на м'які компетенції. Аналіз впливу емоційного інтелекту на формування самоефективності людини дозволить більш точно адаптувати чинні HR-стратегії до реалій сьогодення. Необхідність такого дослідження також зумовлена тим, що емоційний інтелект піддається розвитку, на відміну від деяких вроджених

особистісних рис. Це означає, що організації можуть інвестувати у формування емоційного інтелекту у своїх співробітників, свідомо підвищуючи рівень їх самоефективності, а отже – й загальну ефективність організаційної діяльності.

Відтак, недостатня теоретична й практична розробленість проблеми емоційного інтелекту працівників організацій, а також використання з цією метою відповідних корекційно-розвивальних засобів, зумовили актуальність проблеми та вибір теми кваліфікаційної роботи: **«Емоційний інтелект як фактор самоефективності працівників у сучасних організаціях»**.

Мета дослідження – теоретичне й експериментальне обґрунтування емоційного інтелекту як фактору самоефективності працівників у сучасних організаціях.

Завдання дослідження:

1. Проаналізувати наукові підходи до трактування емоційного інтелекту у зарубіжній і вітчизняній психологічній літературі.

2. Розкрити емоційний інтелект працівників сучасних організацій як важливу передумову ефективності їх професійної діяльності.

3. Охарактеризувати соціально-психологічні чинники розвитку емоційного інтелекту працівників сучасних організацій в аспекті самоефективності.

4. Емпірично дослідити особливості емоційного інтелекту як фактору самоефективності працівників у сучасних організаціях.

5. Обґрунтувати й апробувати програму розвитку емоційного інтелекту як фактору самоефективності працівників у сучасних організаціях, а також розробити відповідні психологічні рекомендації.

Об'єкт дослідження – теоретичні і практичні аспекти емоційного інтелекту працівників у сучасних організаціях.

Предмет дослідження – особливості емоційного інтелекту як фактору самоефективності працівників у сучасних організаціях.

Методи дослідження:

- *теоретичні* – аналіз науково-психологічної літератури, систематизація і узагальнення теоретичних та емпіричних даних, що дало змогу визначити

наукові підходи до трактування емоційного інтелекту особистості у зарубіжній і вітчизняній психологічній літературі, розкрити емоційний інтелект працівників сучасних організацій як важливу передумову ефективності їх професійної діяльності, охарактеризувати соціально-психологічні чинники розвитку емоційного інтелекту працівників організацій в аспекті самоефективності;

- *емпіричні* – методи психологічної діагностики (використано такі діагностичні методики, як: опитувальник діагностики емоційного інтелекту «ЕмІн» Д. Люсіна, методика діагностики емоційного інтелекту Н. Холла, методика «Шкала емоційного відгуку» А. Меграбяна і Н. Епштейна), що дало змогу емпірично виявити особливості емоційного інтелекту як фактору самоефективності працівників у сучасних організаціях;

- *статистичні* – методи описової статистики для кількісної і якісної обробки здобутих емпіричних даних.

Теоретичне значення дослідження полягає в комплексному науково-практичному обґрунтуванні особливостей емоційного інтелекту як фактору самоефективності працівників у сучасних організаціях. Зокрема, проаналізовано наукові підходи до трактування емоційного інтелекту у зарубіжній і вітчизняній психологічній літературі, розкрито емоційний інтелект працівників сучасних організацій як важливу передумову ефективності їх професійної діяльності, охарактеризовано соціально-психологічні чинники розвитку емоційного інтелекту працівників сучасних організацій в аспекті самоефективності, запропоновано дієві методи і способи розвитку емоційного інтелекту як фактору самоефективності працівників у сучасних організаціях.

Практичне значення результатів дослідження полягає в обґрунтуванні й апробації тренінгової програми та психологічних рекомендацій, спрямованих на розвиток емоційного інтелекту як фактору самоефективності працівників у сучасних організаціях. Здобуті в результаті дослідження теоретичні й практичні дані можуть використовувати бізнес-психологи для розвитку емоційного інтелекту та підвищення самоефективності працівників у сучасних організаціях, а також викладачі закладів вищої освіти – для вдосконалення

процесу освітньо-професійної підготовки майбутніх фахівців спеціальності 053 Психологія.

Структура та обсяг дослідження. Кваліфікаційна робота складається із вступу, трьох розділів, висновків до розділів, висновків до розділів, загальних висновків, а також списку використаних джерел та додатків. Загальний обсяг роботи складає 113 сторінок, основний зміст включає 85 сторінки. Список використаної літератури складає 85 джерел. Кількість додатків – 1.

РОЗДІЛ 1

ТЕОРЕТИЧНІ АСПЕКТИ ДОСЛІДЖЕННЯ ЕМОЦІЙНОГО ІНТЕЛЕКТУ ПРАЦІВНИКІВ СУЧАСНИХ ОРГАНІЗАЦІЙ

1.1. Наукові підходи до трактування емоційного інтелекту у зарубіжній і вітчизняній психологічній літературі

Необхідність дослідження емоційного інтелекту зумовлена зростаючим усвідомленням його важливої ролі в соціальній взаємодії, саморегуляції, навчанні та професійному розвитку особистості. У психологічній літературі поняття емоційного інтелекту трактується з різних наукових підходів, що свідчить про його складність, багатовимірність і значущість для психологічної науки та зумовлює потребу в подальшому міждисциплінарному дослідженні.

Зазначимо, що історія вивчення емоційного інтелекту (EI) має багатий і складний шлях, що починається з досліджень на початку ХХ століття. Спочатку вивчення емоції та інтелекту переважно відбувалося окремо, тому поняття «емоційного інтелекту» не існувало в науковому обігу. Перший етап спільного вивчення емоцій та інтелекту, згідно з Дж. Майєром, тривав з 1900 по 1969 рік, і в цей період емоції розглядалися як окремий процес, без тісного зв'язку з інтелектом. На той час домінувала концепція логічного та вербального інтелекту, яка зводила інтелект до когнітивних процесів, таких як аналіз та вирішення завдань. Емоції ж розглядалися як окремі феномени, що не мали прямого відношення до інтелектуальних здібностей людини [62].

Другий етап, з 1970 по 1989 рік, характеризується зміною поглядів і зростанням інтересу до взаємодії когнітивних і емоційних процесів. У цей період вчені починають акцентувати увагу на взаємному впливі емоцій і розумових процесів. Розробка різних концепцій, таких як соціальний інтелект Р. Торндайка, призвела до більш глибокого розуміння взаємозв'язку між емоціями та інтелектом, але ще не було чітко виокремлено поняття емоційного інтелекту як окремого феномену. Спостерігалася лише спроба аналізу емоцій як важливого елементу інтелектуальної діяльності, що дозволяло людям адаптуватися до змінюваних умов соціуму та міжособистісних відносин [2].

Третій період, з 1990 по 1993 рік, став переломним у вивченні емоційного інтелекту. У цей час поняття емоційного інтелекту було офіційно введене в науковий обіг. Дж. Майєр і П. Саловей разом з іншими вченими визначили емоційний інтелект як здатність розпізнавати, розуміти і регулювати емоції власні та інших людей, а також використовувати цю інформацію для ефективної поведінки. Даний період став основою для розвитку багатьох теоретичних і емпіричних досліджень, які зосереджувалися на ролі емоцій у розумовому процесі і їх впливі на успіхи в житті, роботі і міжособистісних відносинах [6].

Цікаво, що з 1994 по 1997 рік ідея емоційного інтелекту набуває широкої популярності завдяки працям таких вчених, як Д. Гоулман, який опублікував знамениту книгу «Емоційний інтелект». У книзі він обґрунтовує важливість

емоційного інтелекту для досягнення успіху в житті, стверджуючи, що він часто є більш важливим, ніж традиційні когнітивні здібності. Вчений звертає увагу на те, що емоційний інтелект визначає здатність людини до самоконтролю, емпатії, розуміння власних емоцій та емоцій інших, а також на успішну взаємодію в соціумі. Популяризація цього поняття мала вплив на розвиток психотерапії, педагогіки, управлінських практик та багато інших сфер діяльності [15].

Починаючи з 1998 року, поняття емоційного інтелекту було предметом наукового аналізу, що допомогло сформулювати моделі та теорії, які пояснюють його структуру та механізми. Вчені почали вивчати нейропсихологічні аспекти емоційного інтелекту, а також визначати роль мозкових структур, таких як лімбічна система, у регулюванні емоцій і їх впливі на соціальну поведінку. Інтеграція когнітивних, емоційних і соціальних аспектів привела до розвитку більш комплексних підходів до вивчення цього феномену, включаючи такі концепції, як когнітивно-психологічний підхід, який об'єднує емоційні та пізнавальні процеси, і соціально-психологічний підхід, що підкреслює роль емоційного інтелекту в міжособистісних стосунках [24].

На початку XXI століття емоційний інтелект визнаний важливим компонентом загальної компетентності, що сприяє ефективному спілкуванню, успіху в професійній діяльності та особистому житті. Зараз багато психологів, педагогів та управлінців активно використовують концепцію емоційного інтелекту для покращення результатів у роботі, розвитку лідерських якостей і створення гармонійних стосунків у колективах. Різноманітні інтерпретації і моделі емоційного інтелекту продовжують розвиватися, що свідчить про актуальність цієї теми у сучасній науковій і практичній діяльності.

У психологічній науці емоційний інтелект визначається як сукупність когнітивних, особистісних і соціальних здібностей, які забезпечують здатність усвідомлювати, розпізнавати, розуміти, виражати та регулювати власні емоції та емоції інших людей для досягнення ефективної міжособистісної взаємодії й внутрішньої гармонії. Так, П. Саловей і Д. Майер визначають емоційний інтелект як здатність точно сприймати, оцінювати й виражати емоції; здатність

отримувати доступ до емоцій для підтримки мислення; розуміти емоції та знання про емоції; а також здатність регулювати емоції для сприяння емоційному й інтелектуальному зростанню [2]. Д. Гоулман стверджує, що емоційний інтелект – це здатність особистості розпізнавати свої власні емоції та емоції інших людей, мотивувати себе, управляти емоціями у стосунках і в собі, проявляти емпатію та соціальні навички, необхідні для успішної комунікації [15]. У прикладному (педагогічному) контексті емоційний інтелект вивчається як психолого-педагогічна категорія, що охоплює вміння дитини чи дорослого розпізнавати емоції, адекватно на них реагувати, керувати емоційним станом, проявляти емпатію та встановлювати гармонійні взаємини з оточенням [45].

Що стосується наукових підходів до трактування поняття соціального інтелекту, то найвідомішим є когнітивний, який акцентує увагу на розумових процесах, які забезпечують обробку, аналіз і регуляцію емоційної інформації. У межах цього підходу емоційний інтелект розглядається як своєрідна система когнітивних навичок, що дозволяє людині ефективно орієнтуватися у власному емоційному світі та в емоційних проявах інших. Одними з перших, хто запропонував наукову концепцію емоційного інтелекту в рамках когнітивного підходу, були П. Саловей та Дж. Майєр. Вони трактували емоційний інтелект як здатність сприймати, оцінювати й виражати емоції, а також використовувати емоції для полегшення мислення, розуміти емоції та регулювати їх [2]. Таким чином, емоції в цьому підході є інформаційним ресурсом, що бере участь у прийнятті рішень і формуванні поведінки.

Когнітивний підхід виділяє чотири основні «гілки» емоційного інтелекту: сприймання емоцій, використання емоцій у мисленні, розуміння емоцій та управління емоціями. Цей підхід ґрунтується на переконанні, що емоційна компетентність є частиною загального інтелекту, тісно пов'язана з мисленням, пам'яттю, увагою, уявою. Водночас, вчені наголошують, що ефективність емоційного інтелекту залежить не лише від глибини емоційного розуміння, але й від здатності застосовувати знання на практиці. У цьому контексті важливими є такі поняття, як емоційна обізнаність, емоційна рефлексія, внутрішній діалог,

контроль над емоційними імпульсами. Емоції, згідно з цим підходом, не лише супроводжують когнітивну діяльність, а й активно її формують [50].

Особистісний підхід до розуміння емоційного інтелекту розглядає його як багатогранну характеристику особистості, що інтегрує емоційні, мотиваційні та вольові компоненти. Найвідомішим представником цього підходу є Д. Гоулман [15], який у своїх працях наголосив на важливості емоційного інтелекту для успішного функціонування людини в суспільстві. У межах підходу емоційний інтелект трактується як здатність усвідомлювати власні емоції, регулювати їх, розуміти емоції інших людей, співпереживати їм та ефективно вибудовувати міжособистісні стосунки. На відміну від когнітивного підходу, тут акцент зміщується з інтелектуальних процесів на особистісні якості – самосвідомість, відповідальність, емоційну стабільність, мотивацію до самореалізації.

В особистісному контексті емоційний інтелект розглядається не як окрема здатність, а як інтегративна складова особистості, що забезпечує її зрілість, адаптованість та психологічне благополуччя. Важливою складовою є внутрішня мотивація – здатність людини діяти не заради зовнішніх винагород, а керуючись внутрішніми переконаннями та цінностями. Особистісний підхід також приділяє увагу самоконтролю – умінню керувати своїми імпульсами, справлятися зі стресом, зберігати спокій у складних ситуаціях. Самосвідомість виступає як здатність до рефлексії, аналізу власних емоційних станів та їх причин [73].

Соціально-психологічний підхід до трактування емоційного інтелекту акцентує увагу на його ролі у процесах міжособистісної взаємодії, соціальної адаптації та формування ефективної комунікації. У межах підходу емоційний інтелект розглядається як система соціально значущих навичок і вмінь, що забезпечують людині здатність до розуміння емоцій інших людей, адаптації до соціального оточення, налагодження конструктивного діалогу. Цей підхід базується на ідеї, що емоції є не лише внутрішнім, індивідуальним досвідом, а й соціальним феноменом, який виконує комунікативну функцію в спілкуванні. Емоційний інтелект у цьому контексті тісно пов'язаний із соціальним

інтелектом – здатністю розуміти мотиви, наміри, емоції та поведінку інших людей.

Згідно з соціально-психологічним підходом, основними компонентами емоційного інтелекту є емпатія, соціальна чутливість, емоційна експресивність, здатність до міжособистісного впливу. Успішна комунікація, здатність вести переговори, уникати конфліктів або ефективно їх розв'язувати – все це є проявами високого емоційного інтелекту. Особливе місце в цьому підході посідає поняття «соціального контексту», адже емоційна поведінка людини завжди відбувається в певному соціальному середовищі, що диктує свої норми, очікування й правила. Емоційна компетентність є критично важливою для успішної соціалізації особистості. Низький рівень емоційного інтелекту може призводити до труднощів у спілкуванні, соціальної ізоляції, конфліктності [81].

Інтегративний підхід до вивчення емоційного інтелекту виник як відповідь на потребу поєднати різні наукові концепції та підходи до цього складного феномену. Він розглядає емоційний інтелект як багатовимірне утворення, що охоплює когнітивні, емоційні, особистісні та соціальні компоненти [67]. У цьому підході важливою є ідея системності: емоційний інтелект розглядається не як сума окремих здатностей, а як цілісна структура, що забезпечує людині ефективне функціонування в різних життєвих ситуаціях [55]. Інтегративний підхід прагне синтезувати здобутки когнітивного, особистісного та соціально-психологічного підходів, підкреслюючи їхню взаємодоповнюваність.

Згідно з інтегративним підходом, емоційний інтелект формується на перетині індивідуальних психічних процесів (мислення, сприймання, пам'ять), особистісних властивостей (самооцінка, емоційна стабільність, мотивація) та соціального досвіду (комунікація, співпраця, групова динаміка). Емоційний інтелект є динамічним утворенням, яке змінюється під впливом виховання, освіти, життєвого досвіду і рефлексії [2]. Інтегративний підхід визнає значущість як вроджених передумов до емоційної компетентності, так і можливості для цілеспрямованого розвитку емоційного інтелекту впродовж життя. Цей підхід дозволяє не лише зрозуміти природу емоційного інтелекту,

але й ефективно адаптувати програми його формування до індивідуальних особливостей людини.

Інтегративна модель емоційного інтелекту може включати елементи теорії множинного інтелекту Г. Гарднера. Вона враховує нейрофізіологічні основи емоцій, психологічні механізми саморегуляції, соціально обумовлені аспекти поведінки та культурні чинники. Важливою особливістю цього підходу є те, що він не обмежується лише теоретичним поясненням, а спрямований на практичне застосування [65]. Це дає змогу розробляти комплексні програми розвитку емоційного інтелекту, які враховують не лише знання та навички, але й цінності, установки, мотивацію. Інтегративний підхід активно використовується в освітній практиці, корпоративному навчанні, психотерапії та психологічному консультуванні [73]. Він дозволяє гнучко підходити до розвитку емоційного інтелекту в різних вікових, професійних і культурних групах.

Психофізіологічний підхід до вивчення поняття емоційного інтелекту зосереджується на біологічних і нейропсихологічних механізмах, що лежать в основі емоційного реагування, усвідомлення та регуляції емоцій. Емоційний інтелект розглядається як здатність, що формується й функціонує завдяки злагодженій роботі різних структур головного мозку, зокрема лімбічної системи, гіпокампу, мигдалеподібного тіла (амігдали) та префронтальної кори. Саме вони забезпечують розпізнавання емоційних сигналів, їх оцінювання, швидке реагування, а також контроль над імпульсивними реакціями. Згідно з цим підходом, емоційна реакція людини є результатом взаємодії нейрохімічних процесів, зокрема виділення таких нейромедіаторів, як дофамін, серотонін, норадреналін, які безпосередньо впливають на настрій, мотивацію та емоційне самопочуття. Підхід дає змогу пояснити, чому в одних людей емоції швидко виникають і важко регулюються, а інші здатні краще контролювати емоційні імпульси. Це залежить як від генетичних чинників, так і від особливостей функціонування мозкових структур, що формуються в процесі онтогенезу [22].

У цьому підході велике значення має вивчення психофізіологічних реакцій: частоти серцебиття, дихання, електричної активності мозку (ЕЕГ),

м'язової напруги, змін шкірно-гальванічної реакції. Саме ці параметри використовуються для об'єктивного вимірювання емоційних станів. Завдяки методам функціональної МРТ, дослідники можуть бачити, які зони мозку активуються при переживанні певних емоцій, і як емоції впливають на прийняття рішень [30]. У рамках психофізіологічного підходу емоційний інтелект пов'язують із рівнем стресостійкості, адаптивності нервової системи, здатністю до швидкого переключення уваги та зменшення тривожності.

Поведінковий підхід до емоційного інтелекту особи фокусується на поведінці, яка свідчить про наявність або відсутність емоційно-інтелектуальних навичок. Емоційний інтелект визначається як сукупність дій, які людина виконує у відповідь на емоційні стимули, та як її здатність до емоційного навчання шляхом досвіду, спостереження та підкріплення. Поведінковий підхід вивчає, як формуються емоційні реакції та навички саморегуляції під впливом оточення, навчання, тренувань, виховання та соціального моделювання. Засновники біхевіоризму, такі як Дж. Уотсон та Б. Скіннер, заклали фундамент для розуміння, що навіть складні емоційні навички можуть формуватися шляхом підкріплення: позитивного (нагорода за правильну емоційну реакцію) або негативного (усунення дискомфорту) [40]. Елементами емоційного інтелекту є: здатність до конструктивного вираження емоцій, адаптивна поведінка в соціальних ситуаціях, уникання деструктивних реакцій (агресії, уникання, маніпуляції), розвиток навичок асертивності, емпатії, слухання, позитивної взаємодії [49]. Поведінковий підхід дозволяє оцінювати емоційний інтелект через спостереження: як людина реагує в конфлікті, як висловлює емоції, чи здатна вона до компромісів, чи розуміє невербальні сигнали співрозмовника.

На сучасному етапі розвитку психологічної науки, у процесі розвитку концепції емоційного інтелекту було запропоновано різні моделі, які дають більш детальне уявлення про його структуру та складові. Наприклад, клінічний фізіолог Р. Бар-Он вперше застосував термін «коефіцієнт емоційності» (EQ), паралельно з IQ, що визначав загальний рівень інтелекту. Бар-Он розглядав емоційний інтелект як сукупність некогнітивних здібностей, знань та навичок,

що впливають на здатність людини адаптуватися до вимог середовища. Він розробив опитувальник для вимірювання EQ, що дозволило йому створити п'ятифакторну модель EI, яка включала інтра- й інтерперсональні якості, адаптивність, здатність до управління стресами та загальний настрій [63].

Пізніше Д. Гоулман, в свою чергу, популяризував модель емоційного інтелекту, розвинутий Саловеєм і Майєром, доповнивши її такими складовими, як ентузіазм, соціальні навички і наполегливість. У своїй книзі «Емоційний інтелект», опублікованій у 1995 році, Гоулман значно вплинув на розуміння та сприйняття емоційного інтелекту в наукових і популярних колах. Він виділив чотири основні компоненти EI: самосвідомість, самоконтроль, соціальну чутливість і управління взаємовідносинами, кожен з яких складається з кількох підкомпонентів, таких як здатність до розпізнавання своїх емоцій, контролю над ними, емпатії та ефективного спілкування з іншими людьми [15].

Цікава модель EI була запропонована К. Петридесом і Е. Фернхемом. Вони вводять концепцію диспозиційного емоційного інтелекту, що пов'язує індивідуальні риси особистості з рівнем розвитку емоційного інтелекту. В рамках цієї моделі вчені наголошують на важливості емоційного досвіду, який залежить від поведінкових стилів, досвіду та контексту конкретної ситуації [81]. Вони вважають, що емоційний інтелект включає здатність до ідентифікації та вираження емоцій як своїх, так і чужих, і додають до нього важливі здібності, які стосуються мислення та поведінки, такі як планування, творчість і мотивація.

Емоційний інтелект (EI) вважається важливим психологічним явищем, що визначає здатність індивіда розпізнавати, розуміти та регулювати емоції як власні, так і чужі. Це поняття стало предметом численних концептуалізацій в українській науці. Основи для вивчення емоційного інтелекту в Україні були закладені ще в рамках наукових поглядів на єдність афекту та інтелекту. Це твердження стало основою для подальших досліджень взаємодії емоційної та когнітивної сфер особистості. В Україні поняття емоційного інтелекту набуло розвитку завдяки роботам таких дослідників, як О. Саннікова, О. Чебикін, Е. Носенко та Д. Люсін, які розглядали цей феномен у різних контекстах.

Першим етапом формування цілісного уявлення про емоційний інтелект стали дослідження О. Саннікової, яка вивчала місце емоційності в структурі особистості. Вона звертала увагу на функціональне значення емоцій для успішності життєдіяльності. В основі її підходу було поняття «психологічної проникливості», що включало емоційність як регулятор професійної діяльності. Вчена підкреслювала роль емоційності як складової темпераменту, що визначає стійкі психологічні риси особистості [53]. У своїх роботах вона ставила за мету дослідження взаємодії емоційного та когнітивного аспектів поведінки людини.

Ще однією важливою фігурою у розвитку досліджень емоційного інтелекту в Україні є О. Чебикін, який акцентує увагу на проблемі емоційної регуляції пізнавальної діяльності. Він розглядав емоції як важливий рівень регуляції пізнавальних процесів, поряд з мотивацією. На його думку, вирішення цієї проблеми можливе лише через створення рівноваги між емоційними та когнітивними процесами, де емоційна регуляція служить інструментом підтримки когнітивної діяльності, а не є самостійною структурою [81].

Однією з важливих концепцій, пов'язаних із емоційним інтелектом, є термін «емоційна розумність», що був запропонований Е. Носенко разом з Н. Ковригою [62]. Вони використовували цей термін як синонім емоційного інтелекту. Е. Носенко визначала емоційну розумність як складову множинного інтелекту, що має важливе значення для адаптації до стресових ситуацій та успішного взаємодії з іншими людьми. Вона вважала, що емоційний інтелект виконує дві функції: стресозахисну та адаптивну, які допомагають людині самореалізуватися та покращувати взаємодію з оточенням. З іншого боку, роль емоційного інтелекту в адаптації до соціального середовища та успішному подоланні стресових ситуацій стала предметом досліджень Н. Ковриги, яка вивчала вплив емоційного інтелекту на різні аспекти життєдіяльності людини, зокрема на професійну діяльність. Окрім того, вчені Ю. Бреус [8] і А. Четверик-Бурчак [83] досліджували, як емоційний інтелект впливає на професійну успішність і ефективність діяльності в різних сферах.

Д. Люсін, один із найбільш відомих дослідників емоційного інтелекту, розглядає його як здатність розуміти власні та чужі емоції й управляти ними.

Він критикує поширене трактування емоційного інтелекту виключно як когнітивної функції, вважаючи за необхідне поєднувати когнітивні здібності з особистісними характеристиками людини. За його словами, емоційний інтелект людини є психологічною освіченістю, яка формується протягом усього життя під впливом різноманітних факторів, таких як когнітивні здібності, уявлення про емоції та особливості емоційності. Вчений також зазначає, що емоційний інтелект включає не лише інтраперсональні, але й інтерперсональні компоненти. Це означає, що здатність до розуміння і управління емоціями стосується як власних переживань людини, так і емоцій інших людей. Зокрема, здатність до розпізнавання емоцій в собі та інших, ідентифікації цих емоцій, а також розуміння їх причин і наслідків є важливими аспектами емоційного інтелекту. Емоційний інтелект в цій концепції можна представити як двокомпонентну структуру: когнітивні здібності та особистісні риси, пов'язані між собою [79].

Однією з центральних тем досліджень є взаємозв'язок емоційного інтелекту з адаптивністю особистості та здатністю її до самоконтролю, що підтверджують наукові роботи українських дослідників. Зокрема, дослідниця С. Марчук, досліджуючи емоційний інтелект, наголошує на його зв'язку з адаптивністю особистості, вказуючи, що вищий рівень емоційного інтелекту зазвичай супроводжується здатністю людини адаптуватися до змін у довкіллі. Однак вона також звертає увагу на негативний зв'язок емоційного інтелекту із зовнішнім контролем, підкреслюючи важливість внутрішнього самоконтролю та самовизначення у житті людини. Вчена також підтримує ідею про існування особливої соціальної обдарованості особистості, яка виявляється через єдність інтелектуальних, емоційних і комунікативних здібностей, що є основою для успішної комунікації. Ці здібності дозволяють людині ефективно взаємодіяти з іншими та долати труднощі на шляху до досягнення своїх цілей [54].

У свою чергу, І. Василівський розглядає емоційний інтелект як складну форму самоконтролю, що дозволяє людині дозувати свої емоції та ефективно використовувати їх у процесі спілкування. Вона пропонує вивчати емоційний інтелект як форму виявлення позитивного ставлення людини до навколишнього

світу, до інших людей та до себе. Емоційний інтелект виявляється в здатності до емпатії – розуміння емоцій інших і адекватної реакції на їх переживання. Це включає здатність визначати мету власної життєдіяльності та активно діяти в напрямку її досягнення. За словами вченої, здатність людини управляти своїми емоціями сприяє розвитку стресостійкості та ініціативності, що є необхідними як для професійної діяльності, так і для особистісного зростання [10].

І. Опанасюк, у свою чергу, стверджує, що емоційний інтелект є загальною здатністю управляти емоційною сферою на основі інтелектуального аналізу та синтезу емоцій. Вона визначає емоційний інтелект як здатність осмислювати емоції, що супроводжують події, та приймати рішення на основі цього аналізу. Емоційний інтелект не лише допомагає людині зрозуміти емоційні відносини, а й генерує нові способи активності для досягнення цілей та задоволення потреб. Такий підхід дає змогу поглибити розуміння, як емоції можуть бути використані для адаптації до довкілля та ефективного функціонування в ньому [63].

Дослідниця М. Шпак пропонує розглядати емоційний інтелект як інтегративну особистісну властивість, що є результатом динамічної єдності емоційних, когнітивних і мотиваційних особливостей. Вона вважає, що емоційний інтелект виникає з поєднання цих складових і є необхідним для гармонійного розвитку особистості [84]. Таке розуміння емоційного інтелекту відкриває нові перспективи для досліджень його впливу на різні аспекти соціальної адаптації, а також на досягнення успіху в професійній діяльності.

В. Моргун, у свою чергу, наголошує на зв'язку емоційного інтелекту з мотивацією, зокрема губристичної мотивацією, що сприяє розвитку в особи внутрішнього контролю над власними емоціями. Він відзначає, що емоційний інтелект дозволяє людині відстежувати свої емоційні стани в конкретних ситуаціях, а також розпізнавати рівень готовності справлятися з проблемами та контролювати свою поведінку. Це також пов'язано з розвитком емпатії та здатності до розпізнавання емоцій інших людей, що є основою структурної організації емоційного інтелекту [59].

Загалом, структура емоційного інтелекту досить складна і багатогранна. Вона включає в себе здатність розпізнавати емоції (як власні, так і чужі), управління емоціями, їх правильне використання для вирішення завдань, а також емоційну адаптивність у різних соціальних ситуаціях [62]. Всі ці компоненти є взаємопов'язаними і розвиваються в процесі індивідуального життя. Наприклад, самосвідомість дозволяє людині усвідомлювати свої емоції та потреби, що є основою для подальшого самоконтролю. Це, в свою чергу, допомагає людині краще управляти стресом і регулювати емоції в складних ситуаціях. Розвиток емоційного інтелекту має значний вплив на особистісний та соціальний розвиток індивіда. Зокрема, високий рівень ЕІ дозволяє людям краще адаптуватися до різних життєвих ситуацій, успішно взаємодіяти з іншими людьми та досягати високих результатів у роботі та особистому житті. Це також сприяє підвищенню емоційної стійкості та збереження психологічного здоров'я.

Отже, основні наукові підходи до трактування емоційного інтелекту в психології розкривають його як складне, багатовимірне явище. Різні теоретичні напрями акцентують увагу на окремих аспектах цього феномену: когнітивний – на розпізнаванні й регуляції емоцій; особистісний – на розвитку самоконтролю, емпатії та мотивації; соціально-психологічний – на значенні емоційного інтелекту в міжособистісній взаємодії; інтегративний – на його цілісному формуванні в соціальному середовищі; психофізіологічний – на біологічних основах емоцій; поведінковий – на розвитку емоційних навичок через досвід і поведінку. Емоційний інтелект включає управління власними емоціями, розуміння емоцій інших людей та ефективне використання цієї інформації для прийняття рішень і досягнення життєвих цілей. Його розвиток пов'язаний із внутрішнім самоконтролем, саморегуляцією, а також здатністю до емпатії та адаптації до соціального середовища.

1.2. Емоційний інтелект працівників сучасних організацій

як передумова ефективності їх професійної діяльності

У сучасних умовах стрімких соціально-економічних змін, високої конкуренції та зростання вимог до міжособистісної взаємодії в професійному середовищі особливої актуальності набуває дослідження емоційного інтелекту працівників організацій. Емоційний інтелект розглядається як важлива складова особистісного та професійного потенціалу, що забезпечує здатність ефективно взаємодіяти з колегами, клієнтами, управляти емоціями в стресових ситуаціях і приймати обґрунтовані рішення. Саме рівень емоційного інтелекту визначає успішність виконання службових обов'язків, здатність до лідерства, командної роботи та адаптації до змін. Тому вивчення цього феномена є необхідною підвищення ефективності професійної діяльності працівників.

О. Панченко, А. Кредісов доводять, що ефективність професійної діяльності працівників не може розглядатися без урахування ролі емоційної сфери та емоційного інтелекту. Вони є основою для формування професійної зрілості, внутрішньої мотивації, адаптивності, конструктивної взаємодії та високої продуктивності. Успішний працівник XXI століття – це не лише фахівець із певної галузі, а й особистість, яка володіє собою, розуміє інших, мислить емоційно гнучко та вміє знаходити баланс між особистими й професійними потребами. Тому розвиток емоційної сфери працівників вважають стратегічним напрямом управління персоналом у кожній сучасній організації [64].

Зазначимо, що ефективність професійної діяльності працівників сучасних організацій є багатогранним явищем, яке залежить від низки факторів – від професійної компетентності й організаційних умов до особистісних рис і психоемоційного стану співробітників. В умовах сучасного ринку праці, що характеризується високою динамікою, нестабільністю, конкурентністю й постійними змінами, особливої ваги набувають не лише технічні знання й навички, а й емоційна сфера людини. Як стверджує Л. Карамушка, «сама емоційна сфера та емоційний інтелект стали тими складовими, які відіграють ключову роль у забезпеченні внутрішньої стабільності працівника, його

здатності ефективно діяти в стресових ситуаціях, комунікувати, працювати в команді та приймати обґрунтовані рішення» [78, с. 59].

Під емоційною сферою С. Могилястарозуміє сукупність емоційних процесів, станів і властивостей особистості, що впливають на її поведінку, ставлення до праці, взаємодію з іншими людьми. Високий рівень розвитку емоційної сфери сприяє кращій адаптації працівника до змін, підвищує його стресостійкість і загальну задоволеність професійною діяльністю. У свою чергу, емоційний інтелект охоплює здатність розпізнавати власні емоції та емоції інших, керувати ними, використовувати емоції для досягнення цілей. Він відіграє інтегруючу роль між емоційною та когнітивною сферами, забезпечуючи цілісне функціонування особистості в професійному середовищі [57].

А. Костюк пише, що працівники з високим рівнем емоційного інтелекту, як правило, демонструють кращі результати в роботі, легше встановлюють контакт з колегами, клієнтами й керівництвом. Вони вміють ефективно справлятися з емоційно насиченими ситуаціями, запобігати конфліктам або вирішувати їх у конструктивний спосіб. Емоційно зрілі працівники швидше відновлюються після невдач, не піддаються тривалим негативним емоціям, зберігають мотивацію й зосередженість на досягненні результатів. Це особливо важливо в умовах багатозадачності та високих вимог до продуктивності, які характерні для сучасного професійного середовища [40].

Крім того, доводить М. Ткалич, емоційний інтелект сприяє розвитку таких професійних якостей працівника, як відповідальність, ініціативність, гнучкість, креативність. Він впливає на формування позитивного ставлення до роботи, підвищення внутрішньої мотивації, орієнтації на успіх і професійне зростання. Працівники з високим EQ рідше схильні до емоційного вигорання, оскільки вміють регулювати свій емоційний стан, дбати про психологічне здоров'я та знаходити ресурси для відновлення. Вони легше адаптуються до нових умов, швидше навчаються та виявляють відкритість до зворотного зв'язку [29].

Ворганізаційному контексті емоційна сфера відіграє критичну роль у створенні позитивного соціально-психологічного клімату. Вона забезпечує емоційну згуртованість, довіру, підтримку, взаєморозуміння між працівниками. Люди, які емоційно відкриті, співпереживають іншим, вміють слухати й співпрацювати, є основою для формування ефективних команд. Присутність їх у колективі знижує рівень напруги, сприяє підвищенню задоволеності працею та зменшує ризики конфліктів. Згуртовані, емоційно стабільні команди працюють більш узгоджено, оперативно реагують на зміни та досягають вищих результатів.

На рівні організації, пише В. Зарицька, емоційний інтелект працівників відображається у підвищенні ефективності внутрішніх комунікацій, а також покращенні якості обслуговування клієнтів, зміцненні корпоративної культури. Компанії, які інвестують у розвиток емоційної компетентності персоналу, мають менший рівень плинності кадрів, менше конфліктів, вищий рівень лояльності й залучення працівників. Роль керівництва є ключовою, оскільки лідери з розвиненим емоційним інтелектом здатні мотивувати команду, делегувати обов'язки, бути відкритими до діалогу, приймати справедливі рішення. Вони створюють середовище довіри, де працівники почуваються безпечно, що безпосередньо впливає на ефективність роботи всієї організації [23].

Особливої ваги, зазначає О. Боковець, емоційна сфера набуває в умовах кризових ситуацій, коли працівники переживають тривогу, невизначеність або втрату контролю. У таких обставинах саме емоційна стійкість, здатність до самозаспокоєння та підтримки інших дозволяють зберегти функціональність колективу і забезпечити стабільність бізнес-процесів. Емоційна сфера пов'язана з етичними аспектами діяльності, адже емпатія, емоційна відповідальність і розуміння наслідків власних дій лежать в основі професійної етики [6].

М. Августюк зазначає, що емоційний інтелект не є статичною рисою, а піддається розвитку. Так, навчання, тренінги, коучинг та емоційна освіта допомагають працівникам розвивати самосвідомість, саморегуляцію, емпатію та соціальні навички. Тому організації, які підтримують розвиток емоційної

сфери співробітників, інвестують у свій довготривалий успіх. Адже саме емоційно зрілі, психологічно стійкі й соціально компетентні працівники здатні ефективно функціонувати в сучасному світі, що постійно змінюється [1].

Д. Гедрігелпише, що емоційний інтелект працівників сучасних організацій є одним із ключових чинників, що визначає успішність їхньої професійної діяльності. У динамічному професійному світі професійна компетентність працівника не обмежується лише знаннями та технічними навичками. Високий рівень емоційного інтелекту дозволяє працівнику краще розуміти власні емоції, контролювати їх, а також виявляти емпатію та підтримувати конструктивну взаємодію з іншими. Це особливо важливо в умовах багатозадачності, стресу, конфліктних ситуацій та постійних змін у робочому середовищі. Працівники, які володіють розвиненими емоційними компетенціями, здатні швидше адаптуватися до нових обставин, ефективно працювати в команді та сприяти створенню сприятливої атмосфери в колективі [14].

На думку А. Мудрик, емоційний інтелект сприяє підвищенню якості комунікації, розвитку лідерських якостей, здатності до саморефлексії та самовдосконалення. Він підвищує рівень внутрішньої мотивації, допомагає уникати вигорання та підтримувати високий рівень професійної ефективності. Працівники з високим емоційним інтелектом частіше приймають виважені рішення, не піддаючись імпульсивним реакціям. Вони легше вирішують конфлікти, проявляють толерантність і здатні знаходити спільну мову з представниками різних соціальних та культурних груп. Така емоційна гнучкість є важливою в умовах зростаючої мультикультурності та глобалізації [71].

Крім того, пише І. Філіпова, емоційний інтелект позитивно впливає на імідж компанії, оскільки працівники з високим EQ краще представляють організацію перед клієнтами, партнерами та громадськістю. На рівні управління емоційний інтелект лідера дозволяє формувати ефективну команду, мотивувати співробітників, запобігати плинності кадрів і забезпечувати стабільний розвиток організації. Тому емоційний інтелект працівників є не лише особистісним ресурсом, а й стратегічним активом підприємства. Він

виступає важливою передумовою досягнення високої продуктивності, психологічного благополуччя працівників і сталого функціонування організації в цілому. У зв'язку з цим зростає потреба у впровадженні програм з розвитку емоційного інтелекту в системах корпоративного навчання та управління персоналом [79].

А. Четверик-Бурчак розкриває функції емоційного інтелекту працівників, які мають визначальне значення для забезпечення ефективності їх професійної діяльності [83]. У світі постійних змін, високих темпів розвитку технологій, зростання конкуренції та глобалізації, особистісні якості працівника, зокрема його здатність керувати емоціями, набувають вирішального значення. Емоційний інтелект виступає не просто психологічною характеристикою, а важливою системою функцій, що забезпечують внутрішню стабільність працівника, його професійну продуктивність і соціальну ефективність. Насамперед, однією з базових функцій емоційного інтелекту є емоційна усвідомленість. Вона дозволяє працівнику ідентифікувати власні емоційні стани, розуміти їхню природу, джерела та вплив на поведінку й прийняття рішень.

Вказана функція формує основу для подальших регулятивних процесів і сприяє розвитку особистісної зрілості. Завдяки емоційній усвідомленості працівник може уникати емоційної імпульсивності та діяти зважено, навіть у складних чи стресових ситуаціях. Іншою важливою функцією є саморегуляція – здатність контролювати свої емоційні реакції, підтримувати внутрішній баланс, стримувати негативні імпульси та адаптуватися до нових умов. Працівники, які ефективно саморегулюються, демонструють вищий рівень стресостійкості, краще вирішують конфліктні ситуації та швидше повертаються до продуктивного стану після криз. Третя функція – емоційна мотивація, яка сприяє зосередженості на досягненні професійних цілей, розвитку ініціативності та прагненню до самореалізації. Вона забезпечує внутрішній ресурс, який підтримує активність і витривалість у роботі.

Працівники з високим рівнем емоційної мотивації частіше проявляють ентузіазм, беруть на себе відповідальність і прагнуть до постійного

вдосконалення. Ще однією важливою функцією є емпатія – здатність розуміти й враховувати емоції інших людей. Емпатія допомагає будувати довірливі стосунки з колегами, керівниками та клієнтами. Вона знижує рівень напруги, покращує комунікацію та сприяє створенню позитивного психологічного клімату в колективі. Завдяки емпатії працівник здатен проявляти підтримку, співчуття й ефективніше працювати в команді. Особливо важливою ця функція є для керівників, які мають вміння бачити потреби та настрої своїх підлеглих.

Наступною є функція соціальної взаємодії, яка забезпечує здатність до ефективної комунікації, конструктивного розв'язання конфліктів і створення сприятливих умов для співпраці. Люди з високим емоційним інтелектом здатні швидше налагоджувати контакт, краще адаптуватися до стилю спілкування співрозмовника та ефективно представляти інтереси організації. Рефлексивна функція також відіграє важливу роль: вона полягає в здатності аналізувати свої емоції, поведінку й реакції на певні ситуації. Це дозволяє працівникові коригувати свої дії, уникати повторення помилок і будувати ефективні професійні стратегії. Успішна рефлексія сприяє глибшому самопізнанню, зростанню емоційної компетентності та професійному розвитку.

Адаптивна функція емоційного інтелекту допомагає працівникові пристосовуватися до нових умов праці, змін у колективі або організаційній структурі. Вона забезпечує емоційну гнучкість, відкритість до нового досвіду, готовність до змін. Адаптивність сприяє зменшенню тривожності працівника, підвищує психологічну стійкість і допомагає зберігати продуктивність навіть у нестабільному професійному середовищі.

Ще одна вагома функція – мотиваційно-цільова, яка орієнтує працівника на досягнення конкретних результатів, активізує внутрішні ресурси та підтримує послідовність у діях. Вона є рушійною силою для подолання професійних труднощів та досягнення високих результатів. Комунікативна функція полягає у вмінні використовувати емоції як засіб взаєморозуміння, підкріплення вербальних повідомлень та створення позитивного настрою у колективі.

В умовах сучасної організації, де велика увага приділяється роботі в команді, здатність до відкритої та емоційно врівноваженої комунікації є вкрай важливою. Працівник, який вміє конструктивно висловлювати свої почуття та емоційно підтримувати інших, стає цінним членом колективу. Регуляторна функція забезпечує здатність емоційного інтелекту впливати на поведінку особистості у відповідності до професійних цілей і соціальних норм. Вона дозволяє співвідносити власні емоції з очікуваннями організації, зберігати професіоналізм навіть у складних обставинах. Успішне виконання цієї функції формує відповідальність, дисциплінованість і лояльність до цінностей компанії.

Також важливу роль відіграє інтегративна функція, що об'єднує емоційні й когнітивні процеси в єдину систему адаптивної поведінки. Вона забезпечує цілісність сприйняття ситуації, допомагає приймати зважені рішення з урахуванням як логічних, так і емоційних чинників. Завдяки цій функції працівник здатен краще оцінювати ризики, передбачати наслідки власних дій та розвивати стратегічне мислення. Самоактуалізаційна функція проявляється у прагненні до особистісного зростання, підвищення кваліфікації, реалізації внутрішнього потенціалу. Працівники з високим рівнем емоційного інтелекту частіше беруть участь у професійному навчанні, відкриті до нових ідей.

Також емоційний інтелект виконує профілактичну функцію, яка допомагає знижувати рівень емоційного вигорання, зменшувати прояви тривожності, депресії, агресії. Він сприяє збереженню психоемоційного здоров'я працівників, що напряду впливає на їхню продуктивність і стійкість до навантажень. Також слід згадати про оцінювальну функцію, яка полягає у здатності адекватно оцінювати емоційний клімат у колективі, виявляти джерела напруги чи незадоволення. Це дозволяє керівникам і HR-фахівцям вчасно реагувати на проблеми, покращувати внутрішньоорганізаційні процеси [83].

Загалом функції емоційного інтелекту працівників сучасних організацій є різноплановими, взаємопов'язаними та критично важливими для ефективності професійної діяльності. Вони охоплюють усі аспекти робочого процесу – від особистісної мотивації та самоконтролю до командної взаємодії, емоційної стабільності та лідерства. Розвиток емоційного інтелекту працівників має стати

пріоритетом для організацій, які прагнуть до сталого зростання, інноваційного розвитку та високої продуктивності.

I. Опанасюк стверджує, що емоційний інтелект включає в себе низку ключових компонентів: самосвідомість, саморегуляцію, мотивацію, емпатію та соціальні навички. Кожен з цих елементів пов'язаний з практичними аспектами професійної діяльності. Наприклад, здатність до самосвідомості дозволяє працівнику краще розуміти власні емоції, їх вплив на прийняття рішень і взаємодію з колегами. Саморегуляція допомагає працівнику уникати імпульсивної поведінки, зберігати спокій у стресових ситуаціях і демонструвати професіоналізм навіть у складних обставинах. Працівник, який вміє керувати собою, своїм психоемоційним станом, не лише підвищує власну ефективність, а й знижує рівень напруги в колективі [63].

Мотиваційна складова емоційного інтелекту працівників також сприяє внутрішньому бажанню досягати результатів, розвиватися, виявляти ініціативу та відповідальність. Такий працівник не потребує постійного зовнішнього контролю, адже він сам зацікавлений у високій якості роботи. Емпатія, у свою чергу, дозволяє розуміти емоції інших, що є критично важливим для побудови довірливих і продуктивних міжособистісних стосунків у колективі. Вона, стверджує А. Марченко, «забезпечує ефективну командну роботу, допомагає запобігати конфліктам, сприяє конструктивному діалогу й підтримці» [53, с. 174]. Розвинені соціальні навички, як ще один елемент емоційного інтелекту, дозволяють працівнику налагоджувати взаємодію з колегами, ефективно спілкуватися, доносити свої думки, переконувати й вести за собою.

У сучасних організаціях особливо цінуються працівники, які вміють не лише якісно виконувати свої обов'язки, а й створювати навколо себе позитивну атмосферу, сприяти об'єднанню колективу, підтримувати інші члени команди, що стає можливим за умови емоційної компетентності. На думку А. Кредісова, «працівники з розвиненим емоційним інтелектом рідше зазнають емоційного вигорання, легше адаптуються до нових умов, швидше приймають зміни, проявляють більшу лояльність до організації. Вони здатні ефективно працювати в умовах стресу, швидко відновлюватися після невдач, адекватно

реагувати на критику та конструктивно вирішувати складні ситуації» [64, с. 178].

Розвиток емоційного інтелекту працівників, пише О. Лящ, безпосередньо впливає на ефективність управлінських процесів. Керівники, які володіють емоційною зрілістю, краще розуміють потреби своїх підлеглих, можуть мотивувати їх, створювати команду однодумців, що прагне до спільного результату. Емоційна компетентність керівника сприяє формуванню довіри, відкритої комунікації, підтримки та психологічного комфорту, що позитивно позначається на працездатності всього колективу. На противагу цьому, працівники з низьким емоційним інтелектом можуть створювати конфліктні ситуації, неправильно інтерпретувати дії інших, неадекватно реагувати на критику, що призводить до зниження ефективності роботи й ускладнює досягнення організаційних цілей [50].

У багатьох галузях, особливо пов'язаних із сервісом, обслуговуванням клієнтів, управлінням персоналом, освітньою, медичною та соціальною сферами, емоційний інтелект є незамінним інструментом професійної діяльності. Адже вміння розуміти емоційні стани інших, знаходити спільну мову, бути толерантним до різних точок зору й утримувати внутрішній баланс має вирішальне значення для якісного виконання професійних обов'язків. У професійному колективі з високим рівнем емоційного інтелекту працівники краще взаємодіють, підтримують одне одного, менше конфліктують і демонструють вищу результативність та ін. (А. Моргун [59]).

Загалом розвиток емоційного інтелекту працівників є стратегічною потребою кожної сучасної організації. Це не лише інструмент підвищення індивідуальної продуктивності, а й засіб зміцнення команди, покращення комунікації, формування позитивного іміджу компанії. Для досягнення високих результатів в умовах постійних змін необхідно інвестувати в емоційний розвиток персоналу, включати тренінги емоційної компетентності в систему професійного навчання, формувати культуру емоційної відкритості та підтримки. Адже саме емоційно зрілі працівники здатні ефективно функціонувати в складному, непередбачуваному середовищі, приймати

відповідальні рішення, бути джерелом позитивної енергії для команди та рушієм розвитку всієї організації. Емоційний інтелект перетворюється з індивідуальної характеристики на один із основних факторів організаційного успіху.

Отже, емоційний інтелект працівників сучасних організацій є важливою передумовою їхньої професійної ефективності. Розвинені емоційні компетенції, такі як самосвідомість, саморегуляція, емпатія та соціальні навички, дозволяють працівникам ефективно взаємодіяти з колегами, приймати зважені рішення та підтримувати позитивний клімат у колективі. Це підвищує продуктивність окремих співробітників, сприяє досягненню загальних організаційних цілей, зміцненню командної роботи та зменшенню конфліктів. У сучасних умовах, коли вимоги до професіоналізму постійно зростають, емоційний інтелект стає одним з ключових факторів успіху та стабільного розвитку організацій.

1.3. Соціально-психологічні чинники розвитку емоційного інтелекту працівників сучасних організацій в аспекті самоефективності

Дослідження соціально-психологічних чинників розвитку емоційного інтелекту працівників сучасних організацій в аспекті самоефективності є надзвичайно важливим у контексті сучасного менеджменту та психології праці. У швидко змінюваному професійному середовищі, де успіх залежить не лише від технічних навичок, а й від здатності адаптуватися до нових умов, управлінських стратегій та взаємодії в колективі, розвиток емоційного інтелекту набуває критичного значення. Самоефективність, пов'язана з внутрішньою мотивацією, самоконтролем і здатністю до саморозвитку, значною мірою визначається рівнем емоційної зрілості працівників. Вивчення соціально-психологічних чинників, що впливають на цей процес, дозволяє краще зрозуміти механізми формування емоційної компетентності та створення

оптимальних умов для розвитку самоефективності в організаціях, що сприяє підвищенню їх результативності.

О. Панченко зазначає, що проблема самоефективності працівників сучасних організацій є однією з найбільш актуальних тем у контексті сучасного управління та психології праці. В умовах стрімких змін на ринку праці, технологічних інновацій та постійного підвищення вимог до професіоналізму, важливо не тільки мати необхідні технічні навички, а й бути здатним ефективно адаптуватися до нових умов, працювати в команді, керувати своїми емоціями та приймати відповідальні рішення. Самоефективність працівника визначається його здатністю до саморозвитку, внутрішньої мотивації та самоконтролю, що є ключовими чинниками для досягнення високих результатів у роботі [64]. Ця проблема набуває особливої ваги в умовах сучасних організацій, де складні міжособистісні взаємодії та високий рівень стресу вимагають від працівників не лише професійних знань, а й емоційної зрілості та здатності до саморегуляції.

Однією з основних причин виникнення проблеми самоефективності Т. Лемберт називає швидке впровадження нових технологій і методик управління. Працівники, які не здатні швидко адаптуватися до змін, починають відчувати труднощі у виконанні своїх обов'язків, що негативно впливає на їхній професійний розвиток і загальну ефективність. Це може призвести до вигорання працівників, зниження мотивації та рівня задоволення від роботи. Відсутність навичок управління своїми емоціями у складних ситуаціях є вагомим фактором, який обмежує самефективність працівників. Стрес, конфлікти в колективі або неправильне реагування на критичні ситуації можуть значно знижувати рівень працездатності і якості роботи працівників в сучасних організаціях [48].

Ще однією проблемою є недостатній розвиток емоційного інтелекту, який є важливим аспектом самоефективності працівника. Люди з високим рівнем емоційного інтелекту здатні краще розуміти свої емоції та емоції оточуючих, ефективно взаємодіяти з колегами, успішно долати стрес та приймати обґрунтовані рішення. Однак, пише М. Іщенко, багато працівників не мають достатніх знань і навичок для розвитку вказаних аспектів, що призводить до

труднощів у міжособистісних взаємодіях, низької мотивації та недостатнього рівня професіоналізму. Враховуючи, що емоційний інтелект має значний вплив на продуктивність, ефективність роботи та розвиток кар'єри, проблема його розвитку є важливою в контексті забезпечення самоефективності [26].

Ще однією важливою проблемою М. Корман визначає недостатнє визнання значення соціальних навичок у професійній діяльності. В організаціях високий рівень комунікації та взаємодії з іншими людьми є ключовим фактором для досягнення успіху. Працівники, які не вміють ефективно спілкуватися, не здатні налагодити добрі стосунки в команді чи з клієнтами, часто стикаються з труднощами у роботі. Недостатнє розуміння командної роботи, відсутність навичок для вирішення конфліктів та емоційної підтримки можуть обмежувати професійну ефективність і призводити до дезорганізації в колективі [38].

Щоб подолати перелічені проблеми, важливо створити умови для розвитку самоефективності працівників через організаційні ініціативи та психологічні тренінги. Це дозволяє не лише розвивати необхідні навички, але й підвищувати рівень мотивації та задоволення від роботи. Інвестиції в розвиток емоційного інтелекту, самоконтролю, соціальних навичок та управління стресом можуть значно підвищити рівень самоефективності працівників і, відповідно, продуктивність організації. Програми розвитку, що включають навчання технік саморегуляції, стресостійкості і сприяють розвитку комунікаційних навичок, можуть стати важливими інструментами покращення роботи персоналу.

Іншим важливим аспектом є підтримка з боку керівництва. Лідери, які володіють високим рівнем емоційного інтелекту, здатні краще мотивувати своїх підлеглих, надавати їм необхідну підтримку в складних ситуаціях та допомагати їм адаптуватися до змін. Вони сприяють формуванню атмосфери довіри, що необхідно для розвитку самоефективності працівників. П. Шишкіна пише, що керівники, які розуміють важливість емоційної підтримки і психологічного клімату в організації, можуть створювати умови для

оптимальної роботи колективу, підвищуючи загальний рівень ефективності організації [71].

Враховуючи перелічені фактори, проблема самоефективності працівників стає багатогранною і потребує комплексного підходу. Важливо звертати увагу на розвиток як інтелектуальних, так і емоційних компетенцій працівників. Підвищення їхньої здатності до саморозвитку, самоконтролю та ефективної взаємодії з іншими людьми має стати пріоритетом для організацій, які прагнуть досягти високих результатів на ринку праці. Тому вирішення цієї проблеми через розвиток емоційного інтелекту та соціальних навичок є важливим етапом на шляху до створення високопродуктивного та згуртованого колективу.

Як стверджує О. Коқун, одним із соціально-психологічних чинників розвитку емоційного інтелекту працівників у контексті самоефективності є корпоративна культура організації. У таких організаціях, які підтримують відкритість, емоційну грамотність і позитивне ставлення до розвитку емоційного інтелекту, створюються оптимальні умови для саморозвитку працівників. Корпоративна культура організації, яка акцентує увагу на значенні емоційної компетентності, дозволяє працівникам не лише ефективно виконувати свої професійні обов'язки, але й підвищувати рівень самосвідомості, самоконтролю та соціальних навичок, що є складовими самоефективності. Створення такої культури включає в себе підтримку відкритого і чесного обміну інформацією, де кожен працівник має можливість висловити свої ідеї, почуття та переживання без страху бути осудженим чи ігнорованим. Це сприяє розвитку атмосфери взаєморозуміння, поваги та підтримки серед колег, що є основою для успішної командної роботи. У таких умовах працівники можуть розвивати свої емоційні компетенції, що є важливим для підвищення професіоналізму [35].

Р. Вудмен стверджує, що корпоративна культура, яка включає акцент на емоційну грамотність, дозволяє працівникам виявляти емпатію, знижувати рівень стресу та конфліктів у колективі. Вона також заохочує розвиток соціальних навичок, таких як здатність слухати інших, вести конструктивні діалоги та працювати над власними емоціями в складних ситуаціях. Завдяки їй,

працівники можуть отримувати конструктивний зворотний зв'язок, що допомагає їм краще розуміти свої сильні та слабкі сторони і розвивати свою емоційну компетентність у напрямку особистісного зростання. Емоційна грамотність, закладена в корпоративній культурі, дозволяє організації адаптуватися до змін середовища, оскільки працівники здатні гнучко реагувати на виклики і забезпечувати ефективне співробітництво в умовах невизначеності. У результаті, така культура створює сприятливі умови для розвитку не лише інтелектуальних здібностей працівників, а й їх емоційної компетентності, що безпосередньо впливає на загальну ефективність організації [14].

Лідерство і управлінська підтримка, на думку С. Дерев'янка, є важливими соціально-психологічними чинниками розвитку емоційного інтелекту працівників. Керівники, які володіють високим рівнем емоційного інтелекту, можуть значно впливати на розвиток емоційних компетенцій у своїх підлеглих, створюючи середовище, де працівники відчують підтримку, мотивацію та конструктивний зворотний зв'язок. Такі лідери здатні забезпечити працівникам необхідну психологічну підтримку, що дозволяє їм більш ефективно справлятися з професійними викликами, зберігати емоційну стабільність і покращувати свою самосвідомість. Вони створюють умови для розвитку самомотивації серед працівників, підтримуючи позитивний настрій і впевненість у своїх силах [20].

Керівники, які демонструють високу емоційну грамотність, здатні виявляти емпатію до своїх підлеглих, зрозуміти їхні потреби, проблеми та переживання. Це дозволяє їм надавати конструктивний зворотний зв'язок, який не лише мотивує, але й сприяє розвитку емоційної компетентності. Такий підхід дозволяє працівникам відчувати себе частиною організації, що підвищує рівень мотивації і самовіддачі у роботі. Лідери з високим рівнем емоційного інтелекту, пише В. Зарицька, можуть ефективно вирішувати конфлікти в колективі, адаптувати стилі керівництва до потреб і ситуацій, й забезпечувати психологічну безпеку, що є основою розвитку самоефективності працівників [22].

Управлінська підтримка також полягає в створенні умов для навчання і розвитку емоційної компетентності працівників. Керівники, які розуміють важливість емоційного інтелекту для професійної діяльності, можуть ініціювати програми навчання та тренінги, що допомагають працівникам розвивати навички саморегуляції, управління стресом і ефективної взаємодії з іншими людьми. Крім того, пише А. Клочко, вони можуть активно підтримувати розвиток кар'єри працівників, пропонуючи можливості для зростання та покращення навичок, що позитивно впливає на їхню професійну діяльність і самомотивацію [33].

Психологічна безпека, яку забезпечує емоційно компетентний лідер, є необхідною умовою для розвитку самоефективності працівників. Коли працівники відчують, що їхня робота та емоційний стан підтримуються керівником, вони більше інвестують у власний розвиток, покращують свої професійні навички та здатність адаптуватися до змін. Це, в свою чергу, сприяє підвищенню ефективності та результативності їх професійної діяльності. Лідери, які володіють емоційним інтелектом, не лише керують працівниками, а й сприяють їх розвитку на всіх етапах професійного зростання, що має вплив на організаційну ефективність і самореалізацію працівників(Т. Лемберт[48]).

Соціальна підтримка та взаємодія в колективі, стверджує Л. Карамушка, також є важливими соціально-психологічними чинниками розвитку емоційного інтелекту працівників сучасних організацій, які безпосередньо впливають на їх професійну ефективність. Атмосфера довіри, взаєморозуміння та підтримки серед колег створює сприятливі умови для розвитку емоційної компетентності, що включає здатність до емпатії, саморегуляції та конструктивного вирішення конфліктів. В умовах такої підтримки працівники можуть відкрито виражати свої думки, почуття та емоції без страху бути осудженими чи незрозумілими. Це, у свою чергу, сприяє розвитку емоційної зрілості і самосвідомості, що є основою для розвитку найважливіших соціальних навичок, таких як управління своїми емоціями та реакціями на зовнішні стресори [29].

На думку О. Кокуна, тісні професійні та особистісні зв'язки серед працівників допомагають створювати відчуття належності до колективу, що є

важливим фактором для підвищення самооцінки й упевненості в собі. Працівники, які отримують підтримку від своїх колег, відчують себе більш впевненими у своїх силах, що знижує рівень стресу та тривоги, сприяє покращенню емоційної стабільності та адаптивності. Вони здатні справлятися з професійними труднощами, маючи підтримку колег у важкі моменти. Така соціальна підтримка формує позитивний емоційний клімат у колективі, де кожен працівник відчуває себе важливою частиною організації, що безпосередньо впливає на підвищення продуктивності та ефективності роботи [35].

Взаємодія в колективі, пише С. Калашнікова, також сприяє розвитку емпатії, здатності до взаєморозуміння та побудови конструктивних відносин, що є необхідними для створення ефективної командної роботи. Колектив, в якому панує довіра і взаємна підтримка, здатний краще справлятися з конфліктами і стресовими ситуаціями, а також знаходити рішення, які задовольняють усі сторони [27]. Це дозволяє не лише покращити робочі процеси, але й розвивати гнучкість у взаємодії, знижуючи емоційну напругу та конфліктність у колективі. Тому соціальна підтримка в колективі є складовою розвитку емоційного інтелекту працівників, оскільки допомагає їм краще розуміти себе та інших, а також ефективно вирішувати проблеми, що виникають у робочому середовищі.

Крім того, підтримка і взаємодія серед колег допомагають знижувати емоційне вигорання та стрес, що є важливими аспектами для підтримки високої професійної ефективності. Коли працівники відчують, що можуть звернутися за допомогою та підтримкою до своїх колег, це створює атмосферу психологічної безпеки, що дозволяє їм зосередитись на своїй роботі без надмірного хвилювання. Тому соціальна підтримка та взаємодія в колективі не тільки сприяють розвитку емоційного інтелекту працівників, але й є складовими їхньої самомотивації і підвищення результативності [41].

Соціально-психологічний клімат в організації є важливим чинником, який визначає ефективність професійної діяльності працівників та їх здатність до розвитку емоційного інтелекту. Здоровий міжособистісний клімат у команді

сприяє розвитку самооцінки і впевненості працівників, що має безпосередній вплив на їх ефективність та самеусвідомлення. Коли кожен працівник відчуває підтримку, можливість для самовираження і отримує позитивний зворотний зв'язок, це допомагає йому краще оцінювати свої здібності та можливості, підвищуючи рівень своєї професійної компетентності. У такому кліматі, пише І. Мазоха, працівники можуть відчути, що їхня робота цінується, що стимулює їх до подальшого розвитку та вдосконалення [51].

Психологічний клімат організації, в якому переважають відкриті стосунки між працівниками і керівництвом, знижує рівень тривожності та стресу, сприяючи розвитку емоційної стабільності. Такий клімат, стверджує Е. Носенко, дозволяє працівникам виражати свої почуття та переживання без страху перед негативними наслідками, що забезпечує більшу емоційну відкритість та здатність до саморегуляції. В умовах здорового психологічного клімату працівники можуть зосереджуватись на своїх задачах, не відволікаючись на емоційні напруження або конфлікти. Це також підвищує їх здатність до конструктивного вирішення проблем, оскільки вони можуть обговорювати питання відкрито і без напруги, досягаючи найбільш ефективних рішень [62].

Крім того, здоровий психологічний клімат в організації сприяє розвитку емоційної компетентності працівників, оскільки він забезпечує підтримку в складних ситуаціях і допомагає долати стресові фактори. Така емоційна підтримка в межах організації дозволяє працівникам зберігати баланс між професійною діяльністю та особистим життям, що є важливим для уникнення вигорання та емоційного виснаження. Психологічно безпечне середовище, де кожен працівник відчуває себе важливим, дозволяє не тільки підвищувати індивідуальну ефективність, але й покращувати колективну продуктивність, оскільки сприяє формуванню згуртованої та мотивованої команди [78].

Крім того, соціально-психологічний клімат в організації має значення для зниження рівня стресу і тривожності серед працівників. Успішні організації, які активно працюють над створенням сприятливого психологічного середовища, зменшують ризик вигорання і емоційного виснаження серед своїх

співробітників, що є важливим для підтримки їх професійної ефективності. Це створює умови для розвитку самоусвідомлення та емоційного самоконтролю, що є необхідним для подолання труднощів і досягнення професійних цілей [83].

Одним із соціально-психологічних чинників розвитку емоційного інтелекту працівників сучасних організацій є здатність організації створити умови для ефективного вирішення конфліктів. У будь-якому колективі неминуче виникають різноманітні конфліктні ситуації, і здатність організації ефективно їх вирішувати відіграє ключову роль у розвитку емоційного інтелекту працівників. Конфлікти, якщо вони не вирішуються конструктивно, можуть стати джерелом стресу, непорозумінь та емоційного напруження, що впливає на загальний психологічний клімат і ефективність роботи [85]. Тому важливо, щоб організація мала чітко прописану стратегію і механізми для розв'язання конфліктів, спрямовані на забезпечення емоційної зрілості та самоконтролю у працівників.

Вміння працівників і керівників організації правильно реагувати на конфлікти та вирішувати їх мирним шляхом дозволяє зменшити стресові ситуації, знизити емоційне напруження і підвищити рівень емоційної стійкості. У контексті емоційного інтелекту важливо, щоб працівники володіли такими якостями, як саморегуляція і емпатія, що дозволяє їм залишатися спокійними та об'єктивними під час конфлікту, а також розуміти і враховувати емоційний стан інших учасників конфлікту. Тільки завдяки такій емоційній зрілості вони можуть знаходити конструктивні рішення, що задовольняють усі сторони конфлікту, не шкодячи загальному робочому процесу [59].

Створення в організації культури конструктивного вирішення конфліктів включає не лише навчання працівників навичкам ефективної комунікації, а й надання інструментів для розвитку емоційної стійкості. Це можуть бути тренінги, навчання по самоконтролю або внутрішні практики для роботи з емоціями. Організації, що працюють над розвитком емоційної компетентності своїх працівників, можуть значно знизити рівень стресу та напруження, що виникають у результаті конфліктів. Таким чином, вміння ефективно

вирішувати конфлікти безпосередньо сприяє розвитку емоційного інтелекту працівників, оскільки дозволяє їм краще керувати своїми емоціями, зберігати емоційну рівновагу та проявляти високу стресостійкість у складних ситуаціях [56].

Здатність вирішувати конфлікти мирним шляхом також сприяє розвитку соціальних навичок, таких як активне слухання, емпатія та співпереживання. Ці навички дозволяють працівникам розуміти потреби інших, знаходити взаємовигідні рішення і зміцнювати довіру серед колег. В цілому, ефективне управління конфліктами в організації не тільки зменшує емоційну напругу, а й підвищує рівень командної згуртованості та мотивації, що безпосередньо позитивно впливає на професійну ефективність і самоефективність працівників.

Наявність ефективних каналів комунікації в організації є важливим чинником для розвитку емоційного інтелекту працівників, оскільки забезпечує відкритий і прозорий обмін інформацією. У сучасних організаціях, де швидкість прийняття рішень та адаптація до змін є критичними, ефективна комунікація дозволяє не тільки знижувати стрес і нерозуміння серед працівників, але й значно покращувати їх соціальні навички та емоційний інтелект. Комунікація є важливим інструментом для вираження емоцій, вирішення проблем і створення спільного розуміння у колективі [58].

Однією з основних складових ефективної комунікації є відкритість інформаційних каналів. Коли організація заохочує відкритий обмін ідеями та інформацією, працівники відчувають себе більш впевненими та спокійними, оскільки знають, що їхні думки, запитання та занепокоєння будуть почуті. Це знижує рівень стресу, тому що працівники не перебувають у стані невизначеності чи здогадок, а мають розуміння, що відбувається в організації та як це може вплинути на їхню роботу. Також відкритість комунікації дозволяє працівникам бути більш гнучкими в адаптації до змін, оскільки вони мають доступ до актуальної та необхідної інформації. Наявність ефективних каналів комунікації знижує ймовірність конфліктів, оскільки усуває непорозуміння, що часто виникають через відсутність або недостатність інформації. Працівники, які можуть швидко і ефективно комунікувати з керівництвом або колегами,

мають змогу оперативно вирішувати проблеми, що виникають у робочому процесі [1].

З іншого боку, наявність ефективних каналів комунікації також підтримує розвиток емоційного інтелекту працівників через можливість отримувати зворотний зв'язок. Відкритий зворотний зв'язок допомагає працівникам розвивати самоусвідомлення та покращувати свої професійні навички. Він дозволяє краще розуміти, як їхня поведінка та емоційні реакції впливають на інших, а також на ефективність роботи в цілому. У результаті працівники можуть адаптувати свої емоційні реакції, контролювати стрес і працювати над вдосконаленням своїх соціальних навичок [14].

Мотивація та визнання досягнень працівників організації є важливими соціально-психологічними чинниками, що безпосередньо впливають на розвиток емоційного інтелекту і самоефективності. У сучасних організаціях створення мотиваційних систем, які орієнтуються не лише на матеріальне заохочення, а й на емоційну підтримку, є важливим аспектом розвитку внутрішньої мотивації співробітників. Це допомагає працівникам відчувати свою значущість, підтримує позитивний емоційний фон і підвищує самовіддачу. Мотивація, з одного боку, сприяє розвитку емоційного інтелекту, з іншого – цей розвиток підвищує ефективність мотиваційних систем [13].

Мотивація також включає підтримку працівників у складних ситуаціях, надання можливості для їх професійного зростання і навчання. Це особливо важливо в контексті розвитку емоційного інтелекту, оскільки підтримка мотивації дозволяє працівникам подолати стресові ситуації, зберігати емоційну рівновагу та фокусуватися на досягненні поставлених цілей. Мотиваційні системи, які підтримують емоційну стійкість працівників, допомагають створити атмосферу довіри та відкритості в організації [20]. Такі умови сприяють розвитку соціальних навичок і вміння взаємодіяти з колегами на емоційному рівні, що є важливою складовою професійної ефективності.

Відкритість до змін та інновацій є ще одним соціально-психологічним чинником розвитку емоційного інтелекту працівників сучасних організацій. Організації, які активно сприяють розвитку інновацій, гнучкості та адаптації до

нових умов, створюють середовище, в якому працівники можуть розвивати свою емоційну гнучкість і стійкість до змін. У сучасному світі, де технології та умови ринку постійно змінюються, здатність швидко адаптуватися є важливим фактором для досягнення високих результатів. О. Боковець доводить, що відкритість до змін допомагає працівникам не лише підвищувати свою професійну компетентність, але й розвивати емоційну стійкість, що необхідно для подолання стресових ситуацій. Здатність організації сприяти розвитку інноваційних підходів, підтримувати експерименти та зміни в роботі, дає працівникам відчуття безпеки та підтримки [6]. Коли працівники не бояться нових викликів і мають можливість вносити зміни в робочі процеси, вони стають більш емоційно стабільними, оскільки не відчувають страху перед невідомим.

Отже, соціально-психологічні чинники розвитку емоційного інтелекту працівників сучасних організацій відіграють важливу роль у підвищенні їх самоефективності. Корпоративна культура, лідерство, соціальна підтримка, психологічний клімат і конструктивне вирішення конфліктів створюють умови для розвитку емоційної компетентності, знижуючи рівень стресу та покращуючи комунікацію між працівниками. Емоційно зрілі керівники здатні мотивувати підлеглих та сприяти їх професійному зростанню, а соціально-психологічний клімат допомагає підтримувати високу самооцінку та впевненість. Ефективні канали комунікації, мотивація та визнання досягнень, а також відкритість до змін і інновацій сприяють розвитку емоційної гнучкості, стійкості до змін і здатності до адаптації. Всі перелічені чинники забезпечують ефективність організаційного середовища, що позитивно впливає на розвиток самоефективності працівників.

Висновок до розділу 1

1. У сучасній психології емоційний інтелект розглядається як складне, багатовимірне явище. Різні наукові підходи акцентують на його окремих аспектах: когнітивному – розпізнавання й регуляція емоцій; особистісному –

самоконтроль і емпатія; соціально-психологічному – міжособистісна взаємодія; інтегративному – формування в соціумі; психофізіологічному – біологічні основи; поведінковому – розвиток навичок через поведінку. Емоційний інтелект охоплює здатність розпізнавати, розуміти й регулювати емоції, використовувати їх для прийняття рішень і поведінки. Його структура включає розпізнавання, управління, використання емоцій та емоційну адаптивність.

2. Емоційний інтелект працівників є ключовим чинником професійної ефективності. Самосвідомість, саморегуляція, емпатія та соціальні навички сприяють продуктивній взаємодії, зниженню стресу й створенню позитивного клімату. Це підвищує особисту результативність і сприяє досягненню цілей організації, зміцнює командну роботу та зменшує конфлікти. В умовах зростаючих вимог до професіоналізму, емоційний інтелект є вирішальним для успіху й стабільного розвитку.

3. Соціально-психологічні чинники (корпоративна культура, лідерство, підтримка, клімат, конфліктологія) створюють сприятливі умови для розвитку емоційної компетентності. Вони знижують стрес, покращують комунікацію, підвищують самооцінку й мотивацію. Емоційно зрілі керівники сприяють зростанню працівників, а відкритість до змін стимулює гнучкість і адаптацію. Усе перелічене забезпечує ефективне організаційне середовище та зростання самоефективності персоналу.

ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ЕМОЦІЙНОГО ІНТЕЛЕКТУ ЯК ФАКТОРУ САМОЕФЕКТИВНОСТІ ПРАЦІВНИКІВ У СУЧАСНИХ ОРГАНІЗАЦІЯХ

2.1. Методика організації емпіричного дослідження емоційного інтелекту як фактору самоефективності працівників у сучасних організаціях

Необхідність організації емпіричного дослідження психологічних особливостей емоційного інтелекту працівників бізнес-організацій зумовлена зростаючою роллю емоційної компетентності в сучасному робочому середовищі. Успіх організації багато в чому залежить від здатності її працівників ефективно взаємодіяти, керувати своїми емоціями та розуміти емоції колег. Емоційний інтелект, який включає вміння розпізнавати, оцінювати і управляти емоціями, є важливим фактором, що визначає ефективність комунікацій, здатність до прийняття рішень, стійкість до стресу та адаптацію до змін. Однак, попри значення емоційного інтелекту, існує потреба у глибшому емпіричному дослідженні, яке дозволить більш точно виявити особливості цього феномена в контексті самоефективності працівників сучасних організацій.

Для емпіричного дослідження використано комплекс діагностичних методик, а саме: опитувальник «ЕмІн» Д. Люсіна для оцінки між- та внутрішньоособистісного емоційного інтелекту [4]; методику «Шкала емоційного відгуку» А. Меграбяна і Н. Епштейна для визначення рівня емпатійного реагування [24]; методику «Емоційний інтелект» Н. Холла, що дозволяє вивчити п'ять компонентів ЕІ – емоційну обізнаність, самомотивацію, управління емоціями, емпатію та розпізнавання емоцій інших людей [70].

Так, методика «ЕмІн» Д. Люсіна є однією з визнаних інструментів для діагностики емоційного інтелекту, яка дозволяє оцінити як внутрішньо-, так і міжособистісні аспекти емоційної компетентності. Ця методика є корисною для вивчення емоційного інтелекту працівників бізнес-організацій, оскільки вона

дає змогу не лише визначити загальний рівень емоційної компетентності, але й виявити сильні та слабкі сторони в окремих компонентах емоційного інтелекту.

Опитувальник «ЕмІн» складається з 46 тверджень, на які респонденти відповідають за чотирибальною шкалою: «цілком згоден», «переважно згоден», «переважно не згоден», «зовсім не згоден». Ці твердження об'єднані в п'ять субшкал, що дозволяють оцінити різні аспекти емоційного інтелекту. Дві з них відносяться до міжособистісного емоційного інтелекту: «міжособистісне розуміння» (МР) – здатність розпізнавати емоції інших, та «міжособистісне управління» (МУ) – здатність впливати на емоції інших. Три інші субшкали оцінюють сформованість внутрішньоособистісного емоційного інтелекту: «внутрішньоособистісне розуміння» (ВП) – здатність усвідомлювати власні емоції, «внутрішньоособистісне управління» (ВУ) – здатність управляти своїми емоціями, та «внутрішня експресія» (ВЕ) – здатність контролювати зовнішні прояви емоцій. Загальний рівень емоційного інтелекту визначається шляхом обчислення сум показників відповідних субшкал.

У методиці «ЕмІн» Д. Люсіна кожна з п'яти субшкал має важливе значення для комплексного розуміння структури емоційного інтелекту особистості, зокрема працівників сучасних організацій. Розглянемо кожен з них детальніше, враховуючи як теоретичний зміст, так і практичне значення для формування навичок самоєфективності в професійному середовищі.

1. Міжособистісне розуміння (МР) – оцінює здатність розпізнавати емоції інших людей, що є ключовим елементом емпатії. Вона включає вміння ідентифікувати емоційні стани за зовнішніми проявами: мімікою, жестами, інтонацією, позою тощо. Працівники з високим рівнем МР здатні інтуїтивно та точно зчитувати емоції співрозмовників, що сприяє кращому розумінню їх потреб, намірів і мотивації. Це особливо важливо в професійних контекстах, де комунікація, переговори та командна взаємодія є невід'ємною частиною щоденної діяльності. Високий рівень МР дозволяє уникати непорозумінь, знижує ймовірність конфліктів та сприяє формуванню довірчих відносин.

2. Міжособистісне управління (МУ) – відображає здатність людини впливати на емоції інших – як викликати бажані емоції, так і знижувати рівень

небажаних, деструктивних переживань у комунікативному процесі. Працівники з високим рівнем МУ вміють налаштувати співрозмовника позитивно, підтримати в стресових ситуаціях, або зменшити емоційне напруження в колективі. Ця навичка є важливою для управлінців, HR-фахівців, а також для будь-якої ролі, що передбачає часту взаємодію з людьми. Міжособистісне управління сприяє створенню середовища, у якому працівники можуть вільно висловлювати думки, розвиватися та досягати високих результатів.

3. Внутрішньоособистісне розуміння (ВП) – діагностує здатність людини розуміти власні емоції – розпізнавати, називати їх, відслідковувати їх джерела та наслідки. Працівник із розвиненим ВП може усвідомити, що саме відчуває у певній ситуації і чому. Така здатність є основою для емоційної саморефлексії, самопізнання та розвитку психологічної зрілості. Високий рівень ВП дає змогу ефективніше приймати рішення, уникати імпульсивної поведінки та аналізувати власну мотивацію, що є критично важливим у процесі професійного зростання.

4. Внутрішньоособистісне управління (ВУ) – оцінює здатність особи регулювати власні емоції – підтримувати позитивні емоційні стани, зменшувати прояви негативних емоцій, таких як гнів, страх або тривожність. Працівники, які вміють керувати своїми емоційними реакціями, здатні ефективніше долати стрес, зберігати спокій у кризових ситуаціях і залишатися продуктивними навіть в умовах підвищеного тиску. Розвинене внутрішньоособистісне управління є основою емоційної стійкості та самодисципліни, що є важливими компонентами професійної ефективності й здатності до адаптації в умовах змін.

5. Внутрішня експресія (ВЕ) – пов'язана з умінням контролювати зовнішні прояви власних емоцій. Вона дозволяє оцінити, наскільки особа здатна демонструвати соціально прийнятну поведінку навіть у ситуаціях емоційної напруги. Наприклад, працівник із високим рівнем ВЕ не проявлятиме агресії або дратівливості у відповідь на конфлікт, а зберігатиме спокій і конструктивний підхід. Така здатність є важливою складовою професійної зрілості, оскільки дозволяє будувати позитивний імідж у колективі, уникати

емоційно забарвлених конфліктів і підтримувати стабільну комунікацію в будь-яких умовах.

Загальний рівень емоційного інтелекту визначається шляхом обчислення суми балів усіх п'яти субшкал. Крім того, можливо виділити окремі інтегральні показники –»розуміння емоцій» (MP + VP) та »управління емоціями» (MU + VU + VE). Ці індикатори дозволяють більш глибоко проаналізувати індивідуальний емоційний профіль працівника та сформулювати відповідні висновки щодо його схильності до емпатії, рівня саморегуляції та емоційної стійкості.

Методика «Шкала емоційного відгуку» (Balanced Emotional Empathy Scale, BEES) авторства А. Меграбяна та Н. Епштейна є важливим інструментом для діагностики рівня емоційної емпатії, що є складовою емоційного інтелекту. Емпатія визначається як здатність розуміти та розділяти емоції інших людей, що є критично важливим для ефективної комунікації та взаємодії в організаційному середовищі. Здатність до емпатії сприяє розвитку міжособистісних відносин, покращує командну роботу та підвищує загальну ефективність організації.

Методика BEES складається з 25 тверджень, які оцінюються за чотирибальною шкалою: «повністю згоден», «переважно згоден», «переважно не згоден» та «повністю не згоден». Ця шкала дозволяє точно визначити рівень емпатії респондента, оскільки включає як прямі, так і зворотні формулювання тверджень, що забезпечує більш об'єктивну оцінку. Після заповнення анкети «сірі» бали підраховуються та перераховуються у стандартні оцінки за допомогою спеціальних таблиць конвертації.

Рівні емоційного відгуку за методикою А. Меграбяна і Н. Епштейна дають змогу не лише кількісно оцінити ступінь емпатійності працівника, а й глибше зрозуміти якісні особливості його емоційного сприйняття та поведінкових реакцій у міжособистісній взаємодії.

Дуже високий рівень (82–90 балів): працівники організації демонструють надзвичайну чутливість до емоцій інших людей. Вони здатні інтуїтивно зчитувати настрій, стан і навіть приховані переживання співрозмовників. Такі

люди часто стають неформальними лідерами у колективі, до них звертаються за підтримкою і розумінням. Водночас, дуже високий рівень емпатії може іноді створювати емоційне перевантаження, коли особа занадто сильно переймається проблемами інших, що може знижувати її здатність до самозахисту.

Високий рівень (63–81 бал): вважається найбільш сприятливим для ефективної міжособистісної взаємодії. Люди з високим рівнем емпатії добре розпізнають емоційні сигнали, вміють реагувати співчутливо, зберігаючи при цьому емоційну стабільність. Вони легко адаптуються до емоційного фону команди, сприяють формуванню доброзичливого клімату, вирішують конфлікти конструктивно. У таких працівників висока соціальна компетентність, що дозволяє бути ефективними в професійних ситуаціях, пов'язаних із взаємодією.

Середній рівень (37–62 бали): найбільш поширений рівень серед працівників. Особа з середнім рівнем емпатії здатна розуміти емоції інших у стандартних ситуаціях, однак у складних або нестандартних умовах може виникати труднощі з емоційним зчитуванням. Такі працівники часто потребують додаткового розвитку емоційної чутливості, особливо якщо їхня професійна діяльність пов'язана з людьми. Вони не завжди помічають емоційні нюанси, але загалом здатні до підтримки та прояву співчуття.

Низький рівень (12–36 балів): такі особи демонструють труднощі в розпізнаванні й розумінні емоцій інших. Їм важко налаштуватися на емоційний стан співрозмовника, що може призводити до конфліктів, непорозумінь, емоційного відчуження. У колективі вони часто сприймаються як байдужі або егоцентричні. Такі працівники потребують спеціального навчання і тренінгів, спрямованих на розвиток емоційної обізнаності та здатності до співпереживання.

Дуже низький рівень (0–11 балів): вказує на виражену емоційну холодність, відстороненість, або ж емоційну «закритість» особи. Працівники з таким рівнем емоційного відгуку зазвичай не помічають, або ігнорують емоційні сигнали інших людей. Їм складно будувати довірливі відносини в команді, що суттєво ускладнює професійну діяльність у сферах, де потрібне

емоційне включення. Такий рівень потребує ґрунтовної психологічної підтримки, розвитку емоційної грамотності й соціальних навичок.

Методика діагностики емоційного інтелекту Н. Холла є одним із найбільш визнаних інструментів для оцінки емоційної компетентності особистості. Вона складається з 30 тверджень, що охоплюють п'ять аспектів емоційного інтелекту: емоційну обізнаність, управління власними емоціями, самомотивацію, емпатію та розпізнавання емоцій інших людей. Ця методика дозволяє не лише визначити рівень емоційного інтелекту, але й виявити сильні та слабкі сторони емоційної компетентності особистості, що є важливим для розвитку самоефективності працівників у сучасних організаціях.

Шкала 1 «Емоційна обізнаність» оцінює здатність особи усвідомлювати свої емоції, розпізнавати їх та розуміти їх причини. Вона включає такі питання, як: «Для мене як негативні, так і позитивні емоції є джерелом знання про те, як діяти в житті» та «Я стежу за тим, як я себе почуваю». Високий рівень емоційної обізнаності дозволяє людині краще розуміти свої реакції, що сприяє більш ефективному управлінню емоціями та прийняттю рішень.

Шкала 2 «Управління власними емоціями» оцінює здатність особистості контролювати свої емоції, особливо в стресових ситуаціях. Питання, що входять до цієї шкали, включають: «Я спокійний, коли відчуваю тиск з боку» та «Я здатний швидко заспокоїтися після несподіваного засмучення». Управління емоціями є ключовим для підтримки професійної поведінки працівників та ефективної взаємодії в колективі.

Шкала 3 «Самомотивація» оцінює здатність особистості використовувати емоції для досягнення своїх цілей, підтримки позитивного настрою та подолання труднощів. Питання, що входять до цієї шкали, включають: «Я намагаюсь підходити до життєвих проблем творчо» та «Я можу викликати у себе широкий спектр позитивних емоцій, таких, як веселість, радість, внутрішній підйом і гумор». Самомотивація сприяє підвищенню продуктивності та досягненню високих результатів у професійній діяльності.

Шкала 4 «Емпатія» оцінює здатність особистості розуміти емоції та співпереживати емоціям інших людей. Питання, що входять до цієї шкали,

включають: «Я здатний вислуховувати проблеми інших людей» та «Я чутливий до емоційних потреб інших». Емпатія є важливою для побудови довірчих відносин у колективі та ефективної командної роботи.

Шкала 5 «Розпізнавання емоцій інших людей» оцінює здатність особистості розпізнавати емоції інших людей за їх виразами обличчя, мовою тіла та інтонацією голосу. Питання, що входять до цієї шкали, включають: «Я добре розумію емоції інших людей, навіть якщо вони не виражені відкрито» та «Я можу добре розпізнавати емоції за виразом обличчя». Ця здатність є важливою для ефективної комунікації та взаємодії в організації.

Результати тестування за методикою Н. Холла дозволяють визначити рівень емоційного інтелекту в цілому та за кожною з п'яти шкал. Рівні парціального емоційного інтелекту визначаються за кількісними показниками: 14 і більше – високий; 8–13 – середній; 7 і менше – низький. Інтегративний рівень емоційного інтелекту визначається за такими показниками: 70 і більше – високий; 40–69 – середній; 39 і менше – низький. Ці результати дозволяють не лише оцінити рівень емоційного інтелекту, але й виявити конкретні аспекти, які потребують розвитку для підвищення самоефективності працівників.

Вивчення емоційного інтелекту за допомогою методики Н. Холла є важливим кроком у розвитку самоефективності працівників. Розуміння своїх емоцій, здатність до їх управління, емпатія та вміння розпізнавати емоції інших людей сприяють покращенню міжособистісних відносин, зниженню стресу та підвищенню продуктивності праці. Це, в свою чергу, веде до більш ефективної роботи працівників та організації в цілому.

Згідно з використаними діагностичними методиками, такими як «ЕмІн» Д. Люсіна, «Шкала емоційного відгуку» А. Магребяна і Н. Епштейна та «Емоційний інтелект» Н. Холла, виділено три рівні розвитку емоційного інтелекту працівників: низький, середній та високий.

Низький рівень емоційного інтелекту характеризується низькою здатністю до самосвідомості та самоконтролю. Працівники часто не усвідомлюють свої емоції, що може призводити до імпульсивних реакцій, конфліктів та стресу. Вони мають труднощі у розпізнаванні емоцій інших

людей, що ускладнює ефективну комунікацію та взаємодію в команді. Це може негативно впливати на їх професійну ефективність та взаємини з колегами.

Середній рівень емоційного інтелекту означає наявність базових навичок самосвідомості та самоконтролю. Працівники можуть розпізнавати свої емоції та певною мірою контролювати їх, але іноді їм важко адаптуватися до емоційних змін або ефективно реагувати на емоційні сигнали інших. Вони здатні до конструктивної комунікації, але можуть потребувати додаткового розвитку в області емпатії та управління емоціями в стресових ситуаціях.

Високий рівень емоційного інтелекту характеризується високою здатністю до самосвідомості, самоконтролю та емпатії. Працівники ефективно розпізнають і управляють своїми емоціями, що дозволяє їм залишатися спокійними та зібраними навіть у стресових ситуаціях. Вони здатні точно розпізнавати емоції інших людей і відповідно адаптувати свою поведінку, що сприяє ефективній командній роботі та вирішенню конфліктів. Це робить їх цінними членами організації, здатними до лідерства та підтримки позитивного робочого клімату.

Отже, діагностичні методики, спрямовані на вивчення емоційного інтелекту як чинника самоефективності працівників, є важливим інструментом для проведення ґрунтовного емпіричного дослідження в умовах сучасних організацій. Вони дозволяють оцінити як загальний рівень емоційного інтелекту, так і його окремі компоненти – емпатію, саморегуляцію, емоційну обізнаність, самомотивацію та здатність розпізнавати й управляти емоціями інших людей. Зокрема, методика «ЕмІн» Д. Люсіна, «Шкала емоційного відгуку» А. Меграбяна і Н. Епштейна, а також опитувальник Н. Холла уможливають виявлення емоційних компетентностей працівників, які впливають на їх ефективність.

2.2. Аналіз та інтерпретація результатів емпіричного дослідження емоційного інтелекту як фактору самоефективності працівників у сучасних організаціях

З метою вивчення емоційного інтелекту як важливого чинника формування та розвитку самоефективності працівників у сучасних організаціях нами було проведено емпіричне дослідження на базі бізнес-структур та комерційних підприємств міста Тернополя. У дослідженні взяли участь 50 працівників віком від 25 до 45 років, що представляють різні сфери бізнесу – від менеджменту середньої ланки до фахівців з обслуговування клієнтів. Основною метою дослідження стало виявлення психологічних особливостей емоційного інтелекту працівників, а також аналіз його впливу на рівень усвідомленої самоефективності у професійній діяльності.

Для збору емпіричних даних було використано комплекс діагностичних методик, а саме: опитувальник «ЕмІн» Д. Люсіна для оцінки між- та внутрішньо-особистісного емоційного інтелекту; методику «Шкала емоційного відгуку»

А. Меграбяна і Н. Епштейна для визначення рівня емпатійного реагування; а також методику «Емоційний інтелект» Н. Холла, що дозволила вивчити п'ять ключових компонентів ЕІ – емоційну обізнаність, самомотивацію, управління емоціями, емпатію та розпізнавання емоцій інших людей.

Так, в рамках емпіричного дослідження емоційного інтелекту як фактору самоефективності працівників було використано опитувальник емоційного інтелекту «ЕмІн» Д. Люсіна. Результати дослідження показано на рис. 2.1.

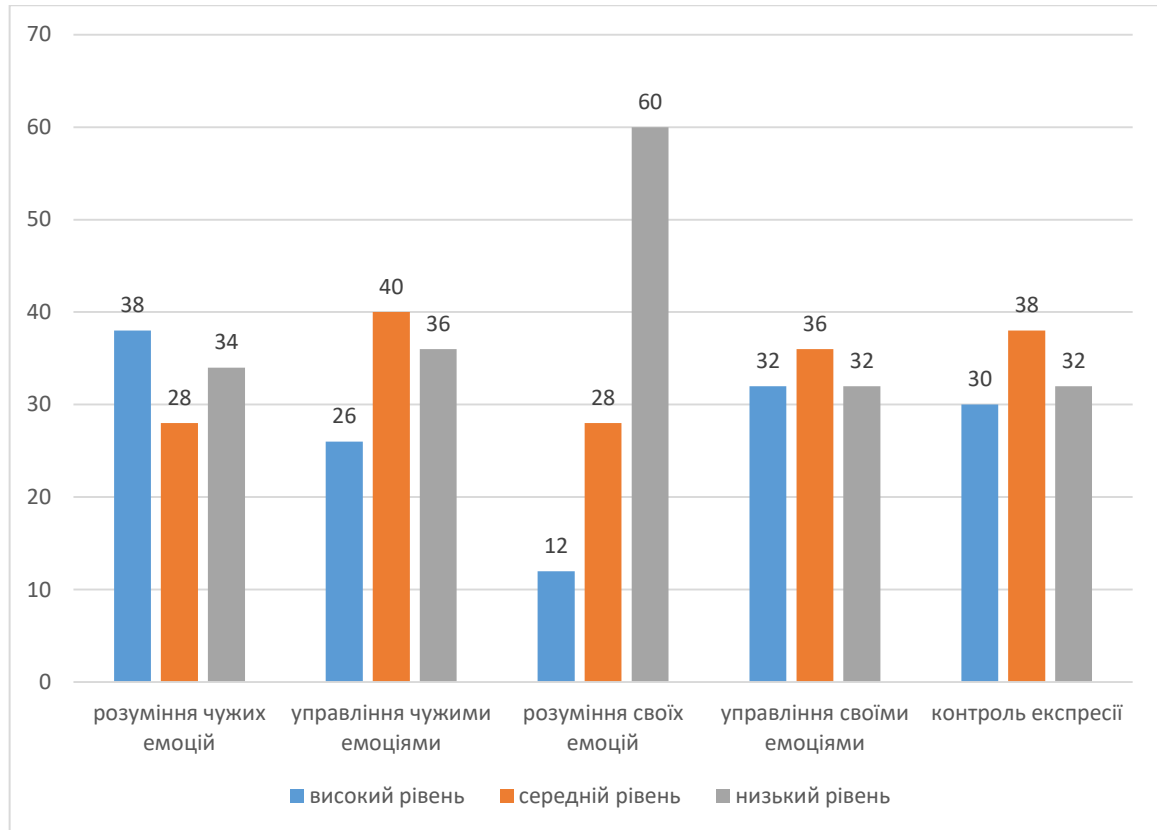


Рис. 2.1. Рівні здатності працівників до розуміння своїх та чужих емоцій й керування ними (%)

Результати дослідження показали варіативність рівнів розвитку окремих компонентів емоційного інтелекту серед працівників. Зокрема, за шкалою «Розуміння чужих емоцій» (МР) 38% респондентів продемонстрували високий рівень здатності правильно оцінювати емоційний стан оточуючих, що свідчить про високу емпатію та чутливість до емоційних сигналів інших людей. 28% респондентів мали середній рівень цієї здатності, а 34% – низький, що може вказувати на труднощі у взаємодії з колегами та розумінні їх емоційних реакцій.

За шкалою «Управління чужими емоціями» (МУ) 40% респондентів мали середній рівень розвитку цієї здатності, що дозволяє їм певною мірою впливати на емоційний стан інших людей. 26% респондентів продемонстрували високий рівень управління чужими емоціями, вмючи коригувати емоційні реакції інших, заспокоювати їх та підтримувати позитивний емоційний клімат. 36% респондентів мали низький рівень цієї навички, що може призводити до

труднощів у врегулюванні емоційного дискомфорту у комунікації з іншими, особливо в конфліктних або стресових ситуаціях.

Шкала «Розуміння своїх емоцій» (ВР) показала, що 60% респондентів мають низький рівень усвідомлення власних емоцій, що може негативно впливати на їхню здатність до саморегуляції та ускладнювати процес прийняття рішень. 12% респондентів мали високий рівень розуміння своїх емоцій, здатні аналізувати їхній вплив на поведінку та приймати раціональні рішення навіть у стресових умовах. 28% респондентів демонстрували середній рівень розуміння своїх емоцій, що дає їм певну здатність до самоусвідомлення, однак цього часто буває недостатньо для ефективного контролю над своїм емоційним станом у складних або неординарних обставинах.

За шкалою «Управління своїми емоціями» (ВУ) 36% респондентів мали середній рівень цієї здатності, що свідчить про їхню відносну здатність до емоційного самоконтролю. 32% респондентів демонстрували високий рівень управління своїми емоціями, що дозволяє їм ефективно контролювати емоційні реакції, залишатися врівноваженими та уникати імпульсивної поведінки. 32% респондентів мали низький рівень цієї здатності, що може призводити до емоційних сплесків, нездатності справлятися зі стресом та складнощів у підтримці стабільного емоційного стану.

Шкала «Контроль експресії» (ВЕ) також демонструє різні рівні розвитку цієї навички у респондентів. 38% респондентів мали середній рівень контролю над вираженням емоцій, здатні помірно контролювати свої емоційні прояви. 30% респондентів демонстрували високий рівень контролю експресії, що дозволяє їм адекватно демонструвати свої емоції, підтримувати баланс між відкритістю і стриманістю. 32% респондентів мали низький рівень контролю, що може призводити до надмірно яскравих або неконтрольованих емоційних реакцій, які можуть ускладнювати їхню взаємодію з іншими.

Загалом, результати дослідження свідчать про значну варіативність у розвитку емоційного інтелекту серед працівників, що може впливати на їхню професійну ефективність, здатність до адаптації в колективі та управління

стресовими ситуаціями. Працівники з високим рівнем емоційного інтелекту мають значно більші шанси на успішну соціалізацію й соціальну адаптацію.

Результати діагностики у працівників рівнів розвитку міжособистісного емоційного інтелекту (МЕІ) показано на рис. 2.2.

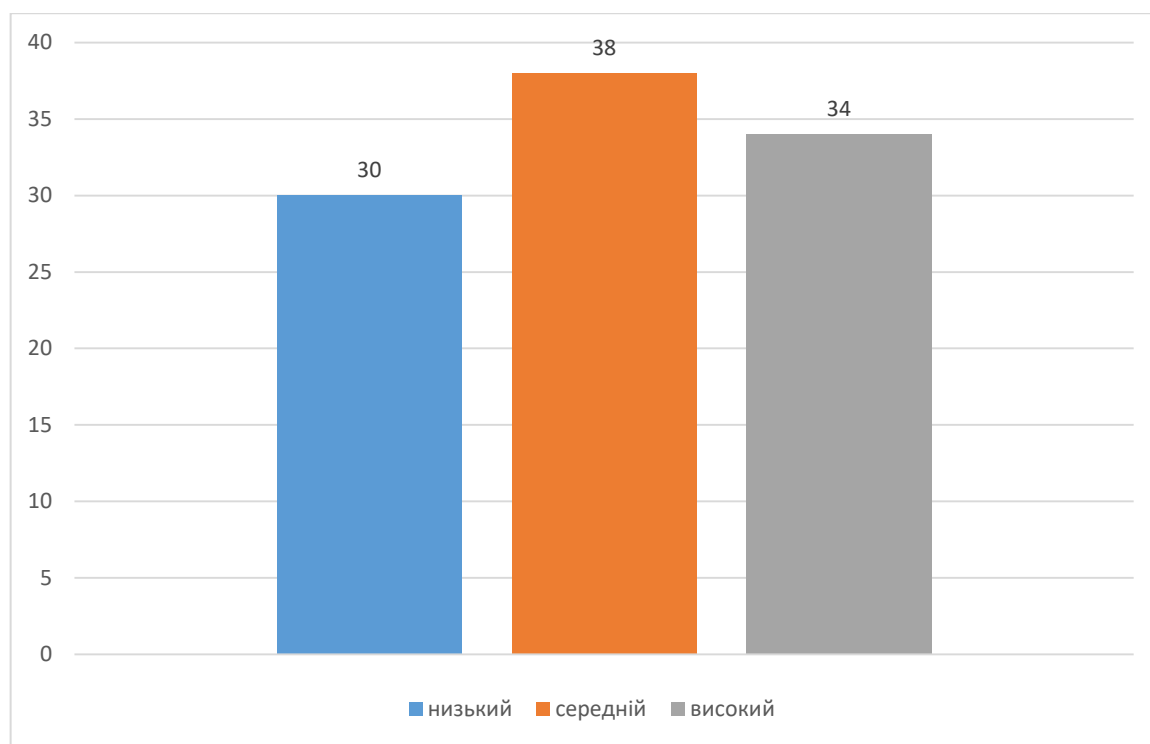


Рис. 2.2. Рівні розвитку у працівників міжособистісного емоційного інтелекту(%)

Так, результати дослідження дозволяють класифікувати учасників на три основні групи за рівнем розвитку МЕІ. Працівники групи з високим рівнем МЕІ (34%) демонструють високий рівень здатності до розуміння емоційних станів колег та ефективного управління ними. Вони виявляють високу емпатію, що дозволяє їм успішно вирішувати конфлікти, підтримувати позитивний емоційний клімат у колективі та сприяти командній роботі. Ці особи зазвичай мають високий рівень самоусвідомлення та саморегуляції, що позитивно впливає на їхню професійну ефективність та взаємодію з іншими.

Працівники групи з середнім рівнем МЕІ (38%) мають помірний рівень розвитку міжособистісного емоційного інтелекту. Вони здатні розпізнавати базові емоції колег та реагувати на них, проте можуть стикатися з труднощами в складніших емоційних ситуаціях. Їхня здатність до управління емоціями інших осіб обмежена, що може призводити до незначних конфліктів або

непорозуміннь у колективі. Однак вони здатні ефективно працювати в команді та виконувати професійні обов'язки за умови підтримки з боку керівництва та колег.

Працівники групи з низьким рівнем МЕІ (30%) демонструють низький рівень здатності до розуміння та управління емоціями в міжособистісній взаємодії. Вони часто не помічають емоційних сигналів інших, що може призводити до конфліктів, непорозуміннь та емоційного напруження в колективі. Їхня здатність до саморегуляції та управління власними емоціями також обмежена, що може негативно впливати на їхню професійну ефективність та взаємодію з іншими працівниками. Для цієї групи особливо важливо впроваджувати програми розвитку емоційного інтелекту, тренінги з комунікації та управління емоціями, а також надавати підтримку з боку керівництва та колег.

Результати дослідження свідчать про значну варіативність рівнів розвитку міжособистісного емоційного інтелекту серед працівників організацій. Високий рівень МЕІ сприяє ефективній командній роботі, вирішенню конфліктів та підтримці позитивного емоційного клімату в колективі, що, у свою чергу, підвищує професійну ефективність працівників. Працівники з середнім рівнем МЕІ мають потенціал для розвитку своїх емоційних компетенцій, що може позитивно вплинути на їхню професійну діяльність. Низький рівень МЕІ вимагає впровадження спеціальних програм розвитку емоційного інтелекту та надання підтримки з боку організації для покращення міжособистісної взаємодії та професійної ефективності таких працівників.

Результати діагностики рівнів розвитку у працівників внутрішньо-особистісного аспекту емоційного інтелекту (ВЕІ) показано на рис. 2.3.

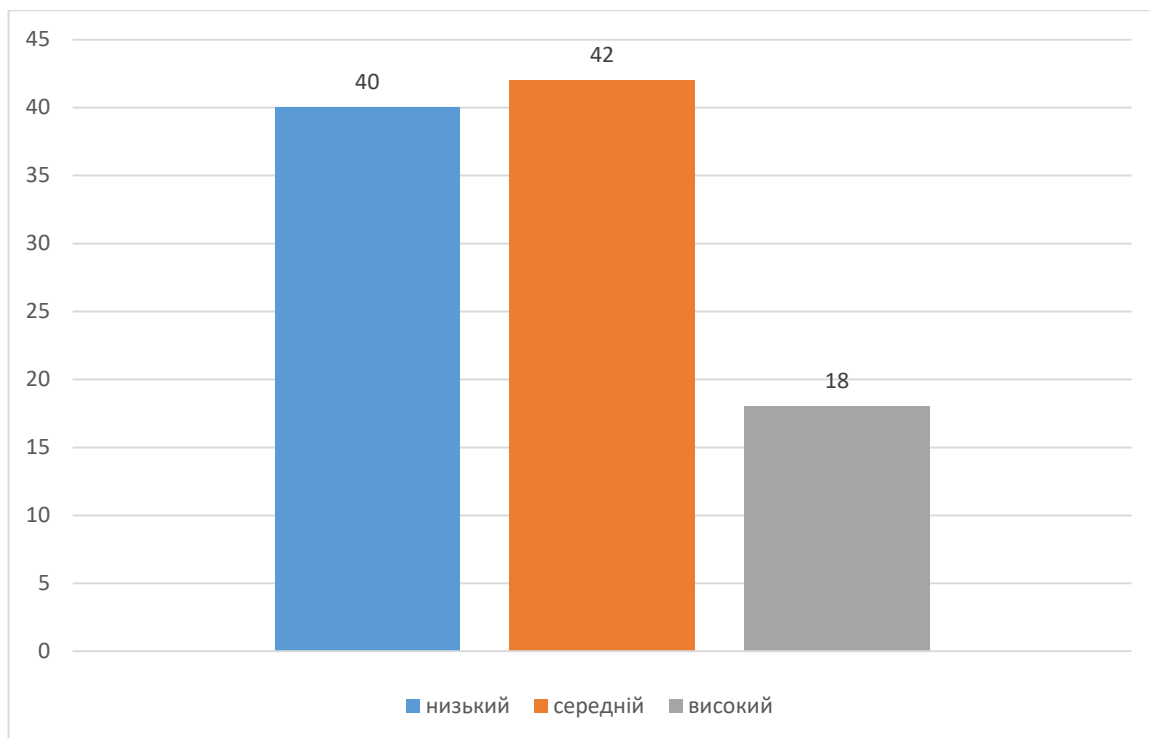


Рис. 2.3. Рівні розвитку у працівників внутрішньоособистісного емоційного інтелекту(%)

Так, 40% працівників показали низький рівень розвитку внутрішньо-особистісного емоційного інтелекту. Вони виявили труднощі з розпізнаванням і розумінням власних емоцій, їм складно ідентифікувати емоційні стани, що впливають на їхню поведінку під час виконання професійних обов'язків. Нерідко вони демонструють імпульсивні реакції в ситуаціях стресу або конфлікту, не вміють своєчасно регулювати емоційні імпульси, що призводить до ускладнень у взаємодії з колегами. Через обмежене емоційне усвідомлення їм важко приймати ефективні рішення, адже емоційна нестабільність впливає на їхню здатність до зосередженості, логічного аналізу ситуацій і дотримання професійної дисципліни. Часто вони схильні до внутрішніх конфліктів, що негативно позначається на продуктивності праці. Їхня професійна самоефективність виявляється нижчою, оскільки їм бракує впевненості у власних силах, важко зберігати мотивацію та адаптуватися до змін.

У 42% працівників виявлено середній рівень розвитку ВЕІ. Ці особи в загальному усвідомлюють емоційні стани, що виникають у процесі трудової діяльності, та здатні в більшості ситуацій ефективно з ними справлятися. Вони

можуть аналізувати свій емоційний стан і розуміють його зв'язок з професійними діями, однак у складних умовах (перевантаження, конфлікти, термінові завдання) можуть втрачати емоційний баланс. Їх дії зазвичай є обґрунтованими, але іноді емоції все ж беруть гору, що може спричиняти зниження ефективності виконання завдань. Ця категорія працівників потребує подальшого розвитку емоційної зрілості, щоб ефективно керувати своїм внутрішнім станом і не дозволяти емоційним імпульсам впливати на продуктивність праці. Проте їхня професійна самоефективність загалом є стабільною, з наявним потенціалом до зростання за умови цілеспрямованої роботи над розвитком ЕІ.

Працівники з високим рівнем внутрішньоособистісного емоційного інтелекту становили 18% вибірки. Вони демонструють високий ступінь самоусвідомлення, чітко розпізнають власні емоції та їх вплив на роботу, мають розвинені навички емоційної саморегуляції, що дозволяє їм зберігати спокій, контроль і мотивацію в умовах стресу, інтенсивного навантаження чи конфліктів. Такі працівники зазвичай демонструють високу продуктивність, відповідальність, уміння ефективно планувати й приймати виважені рішення. Їхня самоефективність виражається у впевненості в собі, ініціативності, здатності бути емоційним лідером у колективі. Вони мають високий рівень внутрішньої мотивації, що дозволяє їм досягати поставлених цілей навіть у складних професійних ситуаціях. Саме ця група демонструє найвищі результати за критеріями успішності, адаптивності та стійкості до професійного вигорання.

Загалом результати діагностики підтверджують: внутрішньоособистісний емоційний інтелект пов'язаний із рівнем професійної самоефективності працівників. Особливо яскраво це простежується у здатності керувати власними емоціями, приймати раціональні рішення, зберігати психологічну рівновагу під тиском та підтримувати внутрішню мотивацію. Співробітники з високим рівнем ВЕІ виявляють вищу здатність до адаптації, стійкості, планування та досягнення результатів, що є важливим у динамічному середовищі сучасних організацій.

Водночас працівники, які мають низький рівень ВЕІ, відчують труднощі у підтриманні стабільного емоційного стану, не завжди можуть визначити джерело свого дискомфорту, що негативно позначається на командній роботі, мотивації та загальній ефективності виконання службових обов'язків. У зв'язку з цим виникає потреба у впровадженні програм розвитку емоційного інтелекту, тренінгів емоційної саморегуляції та практик рефлексії на робочому місці. Підвищення рівня внутрішньоособистісного емоційного інтелекту сприяє покращенню індивідуальної ефективності і формує більш згуртований і стійкий до зовнішніх викликів професійний колектив.

Результати дослідження емоційного інтелекту працівників за допомогою узагальнення шкал опитувальника «ЕМІн» Д. Люсіна показано на рис. 2.4.

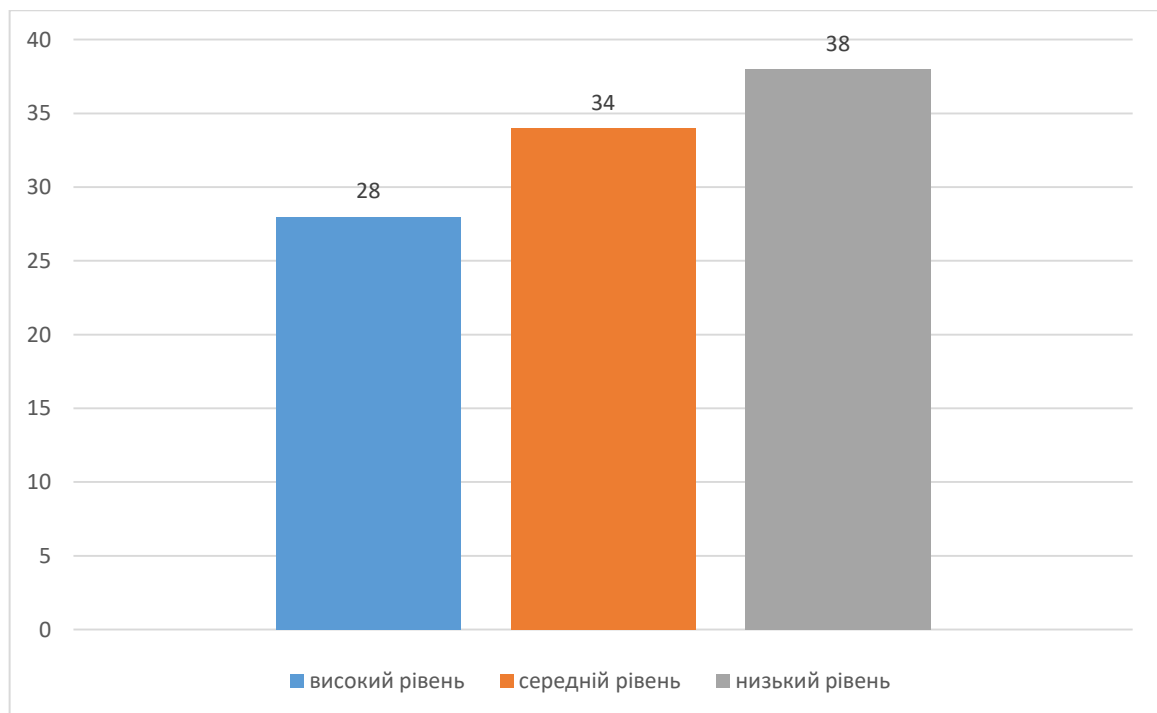


Рис. 2.4. Рівні розвитку у працівників емоційного інтелекту (%)

Зазначимо, що інтегрований показник емоційного інтелекту (ЕІ) виявився суттєвим чинником, що впливає на рівень адаптації до корпоративного середовища, здатність до емоційної саморегуляції, командної взаємодії та продуктивності працівників. Працівники з високим рівнем ЕІ (28%) показали високу емоційну чутливість і здатність до глибокого розуміння емоційного стану як власного, так і оточуючих. Вони вміють керувати емоціями в

стресових ситуаціях, є врівноваженими, толерантними та легко адаптуються до змін. Такі працівники формують позитивний мікроклімат, ефективно вирішують конфлікти, підтримують продуктивні міжособистісні стосунки, що сприяє досягненню командних та організаційних цілей.

Працівники із середнім рівнем ЕІ (34%) мають базові навички емоційного аналізу та саморегуляції. Вони зазвичай розпізнають основні емоційні прояви, однак можуть мати труднощі з інтерпретацією складних емоційних ситуацій. Унаслідок цього виникають епізодичні проблеми у комунікації чи стресових моментах. Водночас ця група має потенціал до розвитку, що дозволяє підвищувати емоційну компетентність через відповідне навчання та тренінги.

Працівники з низьким рівнем ЕІ (38%) стикаються із труднощами у сфері емоційного розуміння та контролю. Їм складно розпізнати як власні емоції, так і емоції колег, що призводить до частих комунікативних непорозумінь, конфліктів і зниження загальної ефективності. Ці працівники демонструють низький рівень самоконтролю та адаптивності, що ускладнює їхню професійну інтеграцію в динамічне робоче середовище. Вони потребують психологічної підтримки, коучингу та програм з розвитку емоційного інтелекту.

Отримані результати підтверджують: рівень розвитку емоційного інтелекту серед працівників є неоднорідним, а високі показники ЕІ позитивно корелюють з ефективністю професійної діяльності та якістю командної взаємодії. Це свідчить про доцільність системного впровадження програм з розвитку емоційної компетентності в організаціях, що прагнуть до зростання, стабільності та інноваційного розвитку.

Використання методики «Шкала емоційного відгуку» А. Меграбяна і Н. Епштейна дало змогу визначити тенденцію до емпатії у працівників. Результати діагностики показано на рис. 2.5.

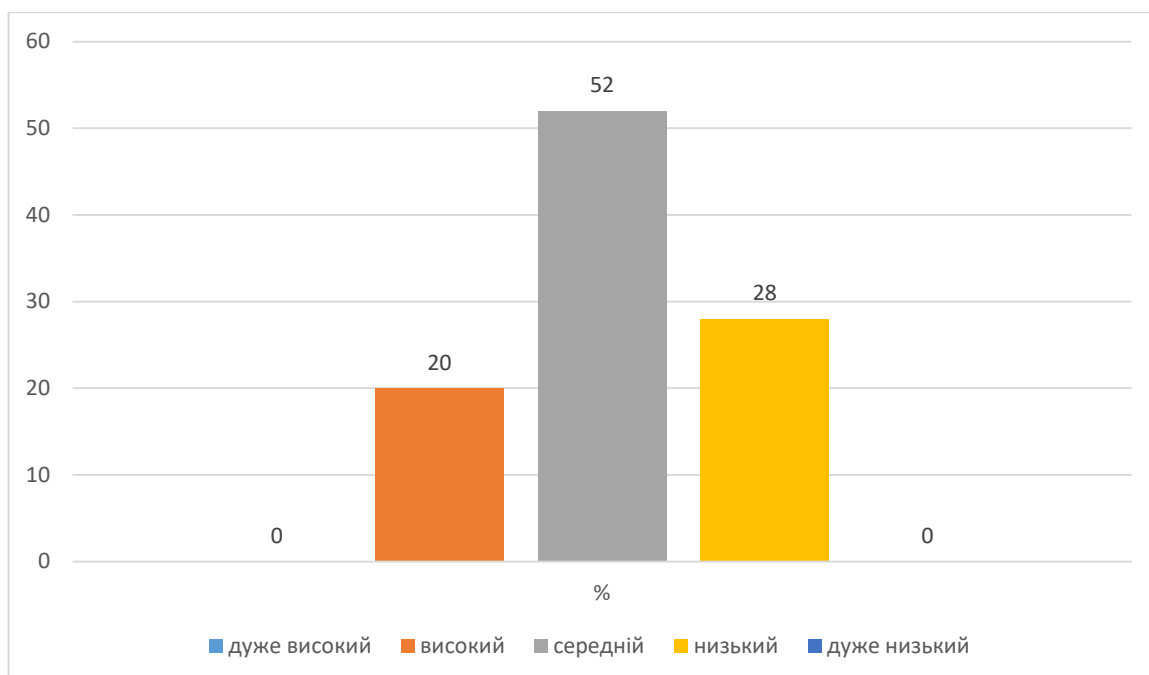


Рис. 2.5. Рівні здатності до емоційного відгуку у працівників (%)

Результати виявили, що серед цієї вибірки не було працівників із дуже високим або критично низьким рівнем емоційного відгуку, що свідчить про стабільність їхньої емоційної сфери у межах норми. Водночас 20% працівників продемонстрували високий рівень емпатії, що свідчить про глибоку здатність до співпереживання, відкритість у вираженні власних емоцій і чутливу реакцію на почуття інших. Ці респонденти мали високий рівень само-ефективності, адже здатність до емпатії дозволяє їм краще налагоджувати комунікацію з клієнтами, колегами та керівництвом, що сприяє продуктивній співпраці.

Працівники з високим рівнем емоційного відгуку відзначалися високим залученням в емоційне життя компанії. Їх поведінка виявлялася доброзичливою, морально виваженою, орієнтованою на підтримку інших. Такі працівники частіше демонстрували альтруїзм у професійному середовищі, брали участь у внутрішніх корпоративних ініціативах і мали гарні стосунки у команді. Їхня здатність розуміти емоційні потреби інших сприяла зниженню напруги в колективі, швидкому вирішенню конфліктних ситуацій і зростанню загальної задоволеності роботою. Усі ці чинники підвищували їхню само-ефективність, дозволяючи ефективно досягати поставлених цілей.

Найбільша частка працівників – 52% – мала середній рівень емоційного відгуку. Їхня емпатійність перебувала в межах норми, а емоційна чутливість була збалансованою. Вони виявляли здатність до емоційного розуміння, але не завжди могли ефективно її проявити у напружених або незнайомих ситуаціях. Ці працівники здатні підтримувати стабільні професійні відносини, проявляти уважність до колег, однак іноді демонструють складнощі у прогнозуванні емоційної динаміки в команді. Їхня самоефективність була помірною: за нормальних умов вони працювали продуктивно, але в умовах стресу або високої емоційної напруги потребували додаткової підтримки або часу на адаптацію. Представники часто цінують раціональний підхід до вирішення завдань, але не відмовляються від емоційної підтримки чи неформального спілкування.

28% працівників показали низький рівень емоційного відгуку, що свідчить про певні бар'єри в емоційній сфері. Вони рідко виявляють відкриту емоційну реакцію, їм складно співпереживати іншим, і віддають перевагу аналітичному, а не емоційному підходу. Такі працівники можуть виявляти високий рівень професіоналізму в технічних, адміністративних завданнях, але мають труднощі у спілкуванні з колегами, особливо у контексті неформальних розмов або вирішення конфліктів. Їх самоефективність часто знижується в умовах, де потрібна емоційна гнучкість, креативність або здатність до розуміння інших.

Загалом результати показують, що емоційний відгук як прояв емпатії є складовою емоційного інтелекту, яка впливає на самоефективність працівника. Чим вищий рівень емпатійності, тим більша здатність працівника адаптуватися до соціального середовища, ефективно вирішувати конфлікти, підтримувати психологічний комфорт у команді та досягати професійного успіху. Водночас працівники з низьким рівнем емоційного відгуку потребують цілеспрямованої допомоги – тренінгів, коучингу або менторської підтримки – для розвитку емпатійних навичок, що сприятиме не лише їхній особистісній реалізації, а й підвищенню ефективності професійного колективу.

Використання методики Н. Холла для вимірювання емоційного інтелекту дало змогу визначити рівні розвитку кожного з компонентів цього феномену у працівників. Результати діагностики показано на рис. 2.6.

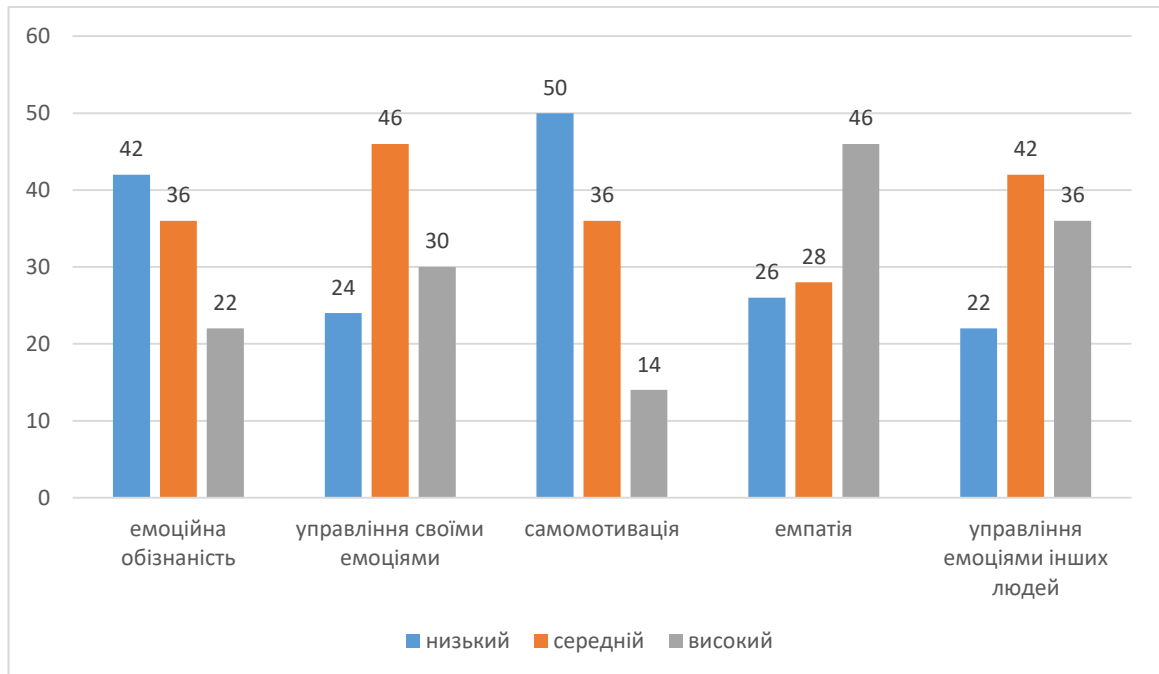


Рис. 2.6. Рівні розвитку компонентів емоційного інтелекту у працівників (%)

Згідно з результатами тестування, аналіз показників емоційного інтелекту засвідчив значну різницю між рівнями його розвитку у респондентів. За шкалою «Емоційна обізнаність» 36% респондентів продемонстрували середній рівень, що свідчить про їх здатність розпізнавати та усвідомлювати свої емоції, але без достатньої глибини в цьому процесі. Зокрема, респонденти з низьким рівнем емоційної обізнаності часто не могли точно ідентифікувати свої емоції, що призводило до труднощів у взаємодії з іншими людьми та управлінні емоційними реакціями. Лише 22% учасників продемонстрували високий рівень емоційної обізнаності, що вказує на здатність чітко розпізнавати, оцінювати і розуміти емоційний стан, як свій, так і інших людей. Водночас 42% респондентів продемонстрували низький рівень у цій категорії, що свідчить про значну потребу в розвитку самосвідомості щодо емоційних переживань.

Шкала «Управління своїми емоціями» також виявила цікаві результати. 46% респондентів мали середній рівень управління своїми емоціями, що вказує на здатність контролювати свої емоційні реакції в більшості ситуацій, але не завжди ефективно у критичних чи стресових умовах. Лише 30% працівників продемонстрували високий рівень управління своїми емоціями, що вказує на гарно розвинену здатність справлятися з емоційними викликами на робочому місці та зберігати спокій під час стресових ситуацій. Для 24% респондентів контроль емоцій залишався проблемним аспектом, що суттєво впливало на їх професійну діяльність і взаємодію в команді.

Щодо шкали «Самотивація», то значна частина учасників (50%) знаходиться на низькому рівні розвитку цієї складової емоційного інтелекту. Це вказує на те, що працівники не завжди здатні активно шукати внутрішні джерела мотивації для досягнення цілей, часто покладаючись на зовнішні стимули, такі як оцінки чи визнання колег. Лише 26% респондентів продемонстрували високий рівень самотивації, що дозволяє самостійно і на основі внутрішнього бажання досягати поставлених цілей та долати труднощі.

Шкала «Емпатія» показала, що 28% респондентів мали середній рівень розвитку цієї здатності, що вказує на їх здатність розуміти емоційний стан оточуючих, проте їм не завжди вдається точно інтерпретувати емоції або виражати відповідну співчутливість. 26% респондентів продемонстрували високий рівень емпатії, що дозволяє їм глибше розуміти емоції інших людей і адекватно реагувати на їх потреби та переживання. З іншого боку, 46% опитаних мають низький рівень емпатії, що може призводити до проблем у командній роботі і у відносинах з колегами по роботі.

Остання шкала «Управління емоціями інших людей» продемонструвала, що 42% респондентів мали середній рівень цієї здатності, що означає, що вони могли знижувати або підвищувати емоційний стан співрозмовників в деяких випадках, але не завжди ефективно. 36% респондентів показали високий рівень цієї здатності, що дозволяє їм з успіхом взаємодіяти з іншими людьми, зменшувати рівень конфліктності і покращувати атмосферу в колективі. Для

22% опитаних управління емоціями інших людей залишалося складним завданням.

За результатами усіх використаних діагностичних методик, визначено три рівні розвитку емоційного інтелекту у працівників. Узагальнені результати діагностики показано на рис. 2.7.

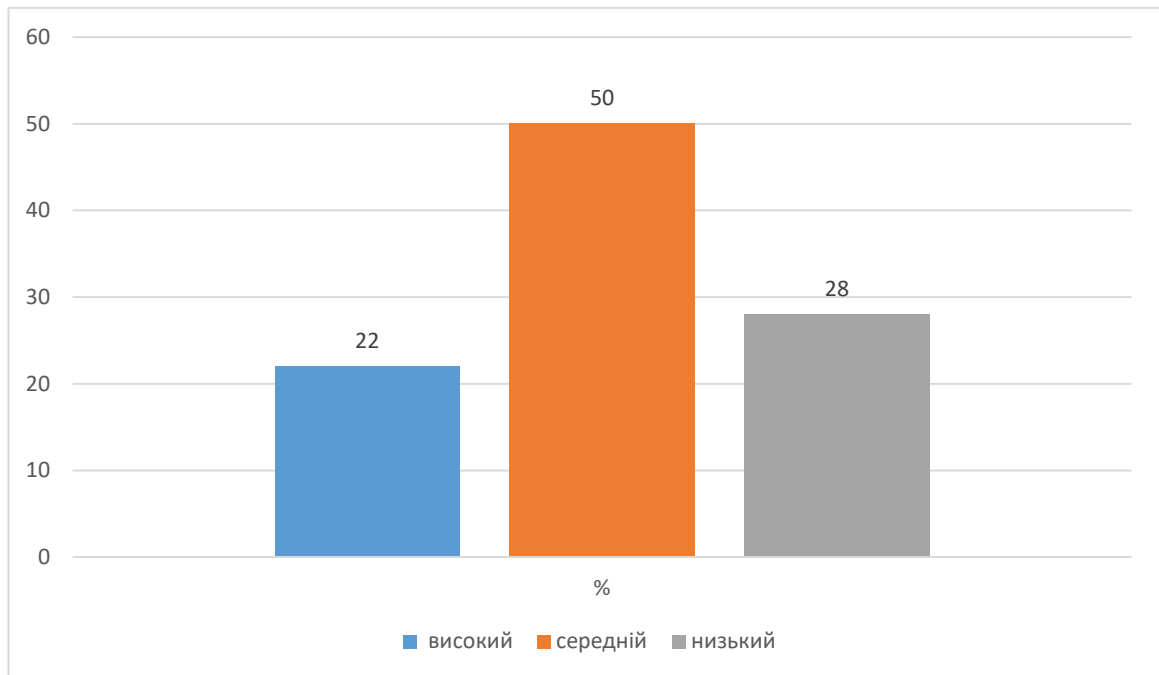


Рис. 2.7. Рівні розвитку емоційного інтелекту у працівників (%)

Як бачимо, виявлено 22% працівників з високим рівнем емоційного інтелекту, вони виявилися найефективнішими в професійному середовищі. Їхня здатність до глибокого розуміння власних емоцій і емоцій інших сприяє гармонійному спілкуванню та злагодженій роботі в команді. Вони демонструють високий рівень емоційної саморегуляції, здатність до контролю імпульсів і конструктивного реагування навіть у стресових умовах. Такі працівники чітко усвідомлюють свої внутрішні стани, що дозволяє їм уникати емоційного вигорання, приймати зважені рішення та відповідально ставитися до професійних обов'язків. Крім того, їхній розвинений рівень емпатії дозволяє краще розуміти потреби клієнтів, колег і підлеглих, що сприяє ефективному управлінню персоналом або виконанню лідерських функцій.

Виявлено також 50% працівників з середнім рівнем емоційного інтелекту, вони загалом успішно справляються з емоційною саморегуляцією, але демонструють коливання у складних ситуаціях. Вони можуть розпізнавати емоції, як власні, так і чужі, але не завжди точно або своєчасно. У більшості професійних ситуацій такі працівники показують помірну ефективність, вміють будувати міжособистісні зв'язки, проте іноді стикаються з труднощами в умовах емоційного тиску чи конфліктів. Їхня здатність до емпатії помітна, проте залежить від конкретної ситуації та їхнього емоційного стану в момент взаємодії. Їхня самоефективність є варіативною: за сприятливих умов вони можуть демонструвати результати, але в умовах невизначеності – втрачати впевненість.

Виявлено 28% працівників із низьким рівнем емоційного інтелекту, у них спостерігаються найбільші труднощі у професійній діяльності. Вони часто не можуть ідентифікувати власні емоції або не надають їм значення, що веде до нерозуміння джерел своїх реакцій та зниження емоційної саморегуляції. Такі працівники можуть бути схильними до імпульсивних дій, що провокує конфлікти, непорозуміння в колективі та зниження продуктивності. Вони демонструють низький рівень емпатії, не завжди здатні адекватно відреагувати на переживання колег або клієнтів, що негативно впливає на якість взаємодії.

Отже, виявлені рівні розвитку емоційного інтелекту мають різний вплив на професійну результативність працівників. Високий рівень забезпечує стабільну високу самоефективність, середній – передбачає потенціал до зростання, а низький – вказує на потребу в додатковій підтримці та розвитку. Оскільки емоційний інтелект у працівників організацій є не лише показником особистої зрілості, а й стратегічним ресурсом, що безпосередньо впливає на конкурентно-спроможність працівника та ефективність організації загалом, то системна робота над розвитком емоційного інтелекту персоналу є інвестицією в тривалий успіх, стабільність і внутрішній баланс корпоративного середовища.

Висновок до розділу 2

1. Діагностичні методики, спрямовані на вивчення емоційного інтелекту як чинника самоефективності працівників, є важливим інструментом проведення ґрунтовного емпіричного дослідження в умовах сучасних організацій. Вони дозволяють оцінити як загальний рівень емоційного інтелекту, так і його окремі компоненти – емпатію, саморегуляцію, емоційну обізнаність, самомотивацію та здатність розпізнавати й управляти емоціями інших людей. Зокрема, методика «ЕмІн» Д. Люсіна, «Шкала емоційного відгуку» А. Меграбяна і Н. Епштейна, а також опитувальник Н. Холла надають комплексну діагностичну базу для виявлення емоційних компетентностей працівників, які прямо впливають на їхню ефективність, професійну адаптацію та стійкість до стресу.

2. За результатами усіх використаних діагностичних методик, виявлено 22% працівників з високим рівнем емоційного інтелекту, здатність яких до глибокого розуміння власних емоцій і емоцій інших сприяє гармонійному спілкуванню та злагодженій роботі в команді. Виявлено також 50% працівників з середнім рівнем емоційного інтелекту, які загалом успішно справляються з емоційною саморегуляцією, але демонструють коливання у складних ситуаціях. Водночас виявлено 28% працівників із низьким рівнем емоційного інтелекту, у них спостерігаються найбільші труднощі у професійній діяльності. Вони часто не можуть ідентифікувати власні емоції або не надають їм значення, що веде до нерозуміння джерел своїх реакцій та зниження емоційної саморегуляції. Вони демонструють низький рівень емпатії, не завжди здатні адекватно відреагувати на переживання колег або клієнтів, що негативно впливає на якість взаємодії.

РОЗДІЛ 3

ОБГРУНТУВАННЯ ПРОГРАМИ РОЗВИТКУ ЕМОЦІЙНОГО ІНТЕЛЕКТУ ЯК ФАКТОРУ САМОЕФЕКТИВНОСТІ ПРАЦІВНИКІВ У СУЧАСНИХ ОРГАНІЗАЦІЯХ

3.1. Програма розвитку емоційного інтелекту як фактору самоефективності працівників у сучасних організаціях та її експериментальне апробування

У сучасних організаціях, що функціонують в умовах високої конкуренції, постійних змін і зростаючих вимог до персоналу, особливої актуальності набуває необхідність формування психологічної готовності працівників до ефективної взаємодії. Одним із чинників, що визначає здатність працівника справлятися з професійними викликами, є емоційний інтелект, який безпосередньо впливає на рівень його самоефективності. Високий рівень емоційного інтелекту забезпечує вміння розпізнавати й регулювати власні емоції, адекватно сприймати емоції інших, будувати продуктивні міжособистісні стосунки та приймати обґрунтовані рішення навіть у напружених умовах. Тому виникає об'єктивна потреба у розробці спеціальної програми розвитку емоційного інтелекту, яка стане не лише інструментом підвищення самоефективності працівників, а й важливим компонентом стратегічного управління людськими ресурсами організації.

Мета програми – підвищення рівня розвитку емоційного інтелекту працівників як ключового чинника розвитку їх самоефективності, що сприятиме покращенню професійної діяльності, якості міжособистісної взаємодії та адаптації до змін у сучасному організаційному середовищі.

Завдання програми:

1. Сформувати усвідомлення важливості емоційного інтелекту для професійної діяльності й особистого розвитку працівників.
2. Розвивати у працівників навички емоційної обізнаності, саморегуляції, емпатії та соціальної компетентності.
3. Формувати у працівників вміння конструктивного вирішення конфліктів, ефективної комунікації та стресостійкості.
4. Створити умови для підвищення рівня самоефективності працівників через розвиток емоційної самосвідомості та позитивного самосприйняття.
5. Забезпечити інтеграцію набутих емоційних навичок у професійну поведінку працівників.
6. Сприяти формуванню емоційно позитивного клімату в організації як передумови високої командної ефективності.

Зміст програми розвитку емоційного інтелекту працівників як фактору їх самоефективності у сучасних організаціях узагальнено у табл. 3.1.

Таблиця 3.1

Програма розвитку емоційного інтелекту як фактору самоефективності працівників у сучасних організаціях

Тема заняття	Мета заняття	Вправи та ігри
1. «Емоційний інтелект і професія»	Вступне заняття про важливість емоційного інтелекту для особистого розвитку та командної роботи	1. «Роль емоцій» – обговорення емоцій у професії. 2. «Моя професія» – вибір професії за емоційними перевагами. 3. «Моя команда» – розподіл ролей у групах, враховуючи емоційні аспекти.
2. «Контроль емоцій у робочих ситуаціях»	Розвиток саморегуляції та технік контролю емоцій у стресових ситуаціях	1. «Дихання через носик» – техніка глибокого дихання для заспокоєння. 2. «Чарівний сніг» – візуалізація «охолодження» емоцій. 3. «Гамівні емоції» – прийняття і контроль емоцій через розподіл кольорів на картках.

3. «Як керувати емоціями на роботі»	Розвиток емоційного словника та вміння розпізнавати емоції у собі та в інших	1. «Смішні обличчя» – розпізнавання емоцій за виразами обличчя. 2. «Мої емоції сьогодні» – визначення емоцій за допомогою карток емоцій. 3. «Емоційний альбом» – створення книги з різними емоціями.
4. «Емпатія як важлива якість працівника»	Вивчення важливості емпатії в колективі та вміння знаходити баланс між співпереживанням і збереженням меж	1. «Шлях до іншої людини» – обговорення емоцій і почуттів іншої людини. 2. «Емпатійний ланцюг» – передача емоцій через історії. 3. «Мої межі» – вправи на визначення та збереження особистих меж у спілкуванні.
5. «Як домовлятися у конфліктних ситуаціях»	Вивчення практик конструктивного емоційного реагування у конфліктних ситуаціях	1. «Знайди компроміс» – рольова гра, де учасники намагаються знайти рішення у конфлікті. 2. «Будь моїм другом» – рольова гра, спрямована на ведення мирних переговорів. 3. «Мій світ емоцій» – вправи на розв’язання конфліктів через емоційний контроль.
6. «Емоційний інтелект та лідерство в організації»	Розвиток лідерських якостей, формування довіри, впливу та авторитету через емоційний інтелект	1. «Лідер і команда» – імітація ролі лідера в організації з використанням емоційного інтелекту. 2. «Покроковий лідер» – вправи на розвиток стратегічного мислення. 3. «Довіра і підтримка» – рольові ігри на тему побудови довіри.
7. «Як настрої впливає на продуктивність діяльності»	Дослідження зв’язку емоційного стану з робочими результатами, фокусом і креативністю	1. «Емоційний калейдоскоп» – вправи на визначення емоцій і вплив їх на продуктивність. 2. «На хвилі настрою» – визначення креативності залежно від настрою. 3. «Креативний блок» – вправи на підвищення креативності через позитивні емоції.
8. «Емоційна культура спілкування в організації»	Вивчення емоційної культури спілкування, важливість правильного формулювання меседжів для підтримки мотивації	1. «Мова без слів» – рольова гра, де учасники комунікують без використання слів. 2. «Слова, які мотивують» – обговорення фраз, що підтримують мотивацію. 3. «Сила комунікації» – тренування в правильному формулюванні меседжів.
9. «Емоційна зрілість працівників організації»	Створення емоційно безпечного середовища в колективі, сприяння розвитку кожного працівника	1. «Взаємна підтримка» – вправи на взаємну підтримку в групах. 2. «Сила команди» – розв’язання задач у групах для створення емоційно здорового середовища. 3. «Емоційний захист» – вправи на забезпечення особистих меж в колективі.
10. «Емоційне відновлення як елемент самоефективності»	Розпізнавання перевантаження та способи повернення енергії в професійній	1. «Відновлення через відпочинок» – вправи на активне і пасивне відновлення енергії. 2. «Перезавантаження» – імітація ситуації

	діяльності	стресу та методи відновлення. 3. «Емоційне пробудження» – медитація та дихальні вправи для відновлення енергії.
--	------------	--

Детальні розробки занять програми розвитку емоційного інтелекту як фактору самоефективності працівників організацій подано в Додатку А.

Коротко проаналізуємо зміст програми розвитку емоційного інтелекту як фактору самоефективності працівників у сучасних організаціях.

Так, заняття 1 стало важливим стартом для учасників, оскільки вони змогли зрозуміти, як емоційний інтелект впливає на професійну ефективність. Під час заняття була проведена вправа «Емоційна візитка», де кожен учасник описував свої емоції, які часто виникають у професійному середовищі. Це допомогло учасникам усвідомити, наскільки важливим є вміння розпізнавати свої емоції, адже це є основою для самоконтролю та саморегуляції в роботі. Далі представлено концепцію емоційного інтелекту та його основні складові, такі як самоусвідомлення, саморегуляція, емпатія, соціальні навички та мотивація. Учасники обговорювали, як ці елементи можуть допомогти їм покращити командну роботу, підвищити ефективність взаємодії з колегами та керівництвом. У рамках цього обговорення була проведена вправа «Емоційне відображення», де учасники намагалися відтворювати емоційні реакції своїх колег в різних робочих ситуаціях, таким чином тренуючи навички емпатії та розуміння емоцій інших. Заняття включало гру «Професійні емоції», де учасники поділилися на групи і моделювали типові робочі ситуації, зокрема конфлікти, стресові моменти або ситуації, що вимагають швидких рішень. Завдяки цьому учасники навчалися правильно реагувати на емоційні виклики в команді і знаходити оптимальні способи вирішення проблем. Це заняття допомогло їм зрозуміти, що емоційний інтелект дозволяє не лише знижувати стрес, а й ефективно досягати професійних результатів. Наприкінці заняття учасники обговорили, як вони можуть застосувати отримані знання в своїй щоденній роботі, щоб покращити результати та взаємодію в команді. Вони визначили важливість розвитку емоційного інтелекту як складової особистісного і професійного зростання.

Заняття 2 було спрямоване на розвиток навичок саморегуляції та контролю емоцій у стресових умовах, що є важливим аспектом підвищення ефективності працівників у сучасних організаціях. Одна з вправ – «Техніка охолодження», де учасники навчалися застосовувати прості дихальні практики для зниження рівня стресу. Вони по черзі відпрацьовували навички глибокого дихання, що дозволяє швидко зняти напругу в момент, коли емоції починають брати верх. Після цього учасники обговорювали, як саме ця техніка допомагає їм повернути контроль над своїми емоціями та приймати більш зважені рішення в стресових ситуаціях. Іншою важливою вправою є «Робочий стресовий мітинг», де учасники в групах моделювали різні конфліктні ситуації, що можуть виникнути на робочому місці. Учасники повинні були практикувати реакції на емоційно насичені моменти, використовуючи техніки саморегуляції, щоб не допустити емоційного вибуху та зберегти конструктивний підхід до вирішення проблеми. Окрім цього, проведена гра «Емоційне дзеркало», де учасники відпрацьовували навички відображення емоцій співрозмовників у конфліктних ситуаціях. Вони повинні були не тільки розпізнати емоції інших, але й відобразити їх у такій манері, щоб зменшити напруження та зберегти спокійний тон бесіди. Це дозволяло не лише знизити емоційну напругу, але й знайти спільні точки дотику у вирішенні конфліктів. В кінці заняття учасники обговорили важливість емоційної саморегуляції для досягнення високих результатів на роботі, наголошуючи на тому, що вміння контролювати емоції в стресових ситуаціях дозволяє зберігати продуктивність.

Заняття 3 орієнтоване на розвиток вміння точно називати та розпізнавати емоції як у себе, так і в інших, що є важливим аспектом підвищення професійної ефективності та взаємодії в організаціях. В рамках заняття учасники працювали над розширенням свого емоційного словника, що дозволяє точніше описувати власні переживання та краще розуміти емоції колег. Однією з основних вправ була «Емоційна мозаїка», в ході якої учасники отримували картки з різними емоціями, написаними на них. Завдання полягало в тому, щоб вибрати емоцію, яку вони найкраще відчували під час конкретної ситуації з їхнього професійного досвіду, і обговорити її з групою. Ще однією була

вправа «Емоційний калейдоскоп», де учасники розбирали різні сценарії робочих ситуацій та по черзі озвучували, які емоції могли б виникнути в таких обставинах. Після цього вони обговорювали способи керування цими емоціями, використовуючи різні стратегії саморегуляції, такі як глибоке дихання чи позитивне мислення. У рамках заняття також була проведена «Емоційна естафета», де учасники в групах по черзі демонстрували різні емоційні стани за допомогою міміки та жестів, а інші повинні були вгадати, які емоції вони відображають. Ця вправа покращує здатність до емоційного відгуку на дії інших, а також сприяє розвитку емоційної чуйності в процесі спілкування. Завдяки цій вправі учасники змогли навчитися не лише розпізнавати емоції в інших, а й адекватно на них реагувати. В кінці заняття учасники підсумовували, як важливо для ефективної роботи в організації вміти не лише контролювати свої емоції, але й точно розуміти та взаємодіяти з емоціями колег. Вони обговорювали, як нові навички допоможуть їм підвищити продуктивність на роботі, зменшити стрес та покращити командну взаємодію.

Заняття 4 було спрямоване на розвиток здатності учасників розуміти емоції інших людей, підтримувати ефективні стосунки в колективі та знаходити баланс між співпереживанням та збереженням власних меж. Важливою темою заняття стала необхідність вміння відчувати емоційний стан колег, не зливаючись із ним і не втрачаючи свою емоційну стійкість. У рамках заняття учасники розглядали, як емпатія може покращити командну роботу, створити атмосферу довіри та взаємної підтримки, що підвищує загальну результативність організації. Перше завдання, яке допомогло розвинути емпатію, це вправа «Емоційна передача». Учасники поділилися на пари і по черзі описували одну ситуацію, коли вони відчували певні емоції, а їхній партнер мав точно відобразити ці емоції словами. Після виконання вправи учасники обговорили, наскільки важливо вловлювати емоційний контекст і як це впливає на ефективне спілкування в колективі. Друга вправа – це «Створення емоційного бар'єру». Учасники працювали в групах, де кожен мав вгадати ситуацію, в якій він пережив би сильний емоційний стрес через чужі емоції. Завдання полягало в тому, щоб спробувати не зупинятися на емоціях

колеги, а зберегти власні межі і не «перехоплювати» чужі емоції. В результаті учасники зрозуміли важливість збереження дистанції та здатності допомогти без шкоди для себе, що є критично важливим для психологічної стабільності в команді. Вправа «Техніка співпереживання» була спрямована на розвиток здатності до співпереживання, зберігаючи емоційну дистанцію. Учасники по черзі опрацьовували ситуації, в яких їхні колеги переживали труднощі, і разом знаходили способи надання емоційної підтримки без втрати власної емоційної рівноваги. У кожному випадку група обговорювала, як правильно висловити підтримку, не ставши «емоційним абсорбентом», що згодом може призвести до емоційного виснаження. В кінці заняття учасники підсумували, що розвиток емпатії – це не тільки вміння підтримати колегу, а й здатність захистити свої емоційні межі, щоб не дозволити чужим проблемам заважати власному професійному розвитку.

Заняття 5 спрямоване на розвиток навичок конструктивного емоційного реагування під час конфліктів у робочих ситуаціях. Під час заняття учасники мали можливість не лише навчитися ефективно розв'язувати конфлікти, а й усвідомити важливість емоційного інтелекту у збереженні гармонії в колективі та досягненні спільних цілей. Однією з основних вправ була «Конфлікт в ролях». Учасники поділилися на пари і розігрували ситуації, в яких один з них виступав у ролі «скривдженої» сторони, а інший – «агресора». Завданням було спробувати вирішити конфлікт за допомогою конструктивних підходів: висловлювати свої емоції без звинувачень і намагатися зрозуміти точку зору іншої сторони. Другою вправою була «Спільне вирішення проблеми», де учасники розподілилися в групи, і кожній групі була надана ситуація, що потребувала домовленості між двома сторонами з протилежними інтересами. Кожен учасник мав зберегти емоційну рівновагу, вислухати позицію іншого і знайти таке рішення, яке враховує інтереси обох сторін. Після вправи було проведено обговорення, де кожен поділився своїми враженнями і висновками щодо того, як емоційний інтелект допомагає досягати взаєморозуміння в таких ситуаціях. Третя вправа «Шлях до компромісу» зосереджувалася на розвитку вміння знаходити компроміс, навіть якщо сторони мають сильні розбіжності.

Учасникам було запропоновано модель, в якій вони повинні були по черзі висловлювати свої пропозиції, чітко формулюючи свої потреби і при цьому виявляючи готовність до взаємних поступок. Особливу увагу приділяли, як учасники контролюють свої емоції та зберігають конструктивний тон під час переговорів. Насамкінець, для того, щоб закріпити навички конструктивного емоційного реагування, учасники взяли участь у вправі «Емоційний фон конфлікту», вправі, яка сприяла вивченню того, як емоції впливають на сам хід конфлікту. Учасники працювали в групах, аналізуючи конкретні ситуації з їхнього професійного досвіду та визначали, як емоційні реакції сторін могли б змінити результат конфлікту. Заняття закінчилося підбиттям підсумків, де учасники обговорили, як важливо не тільки зберігати спокій у конфліктних ситуаціях, а й використовувати емоційний інтелект для досягнення компромісу, що задовольняє всі сторони.

Заняття б спеціально розроблене для лідерів і менеджерів, щоб допомогти їм зрозуміти, як емоційний інтелект (ЕІ) сприяє формуванню довіри, впливу і авторитету в організації. Під час цього заняття учасники мали можливість усвідомити, як розвиток емоційних навичок може бути потужним інструментом для ефективного керівництва і підвищення продуктивності команд. Перше, що обговорювалось на занятті, це концепція емоційного інтелекту і його вплив на стиль лідерства. Учасники зрозуміли, що лідери, які володіють високим рівнем ЕІ, можуть розуміти емоції своїх співробітників, підтримувати конструктивну атмосферу на робочому місці та забезпечувати ефективну комунікацію. Лідер, який володіє саморегуляцією і емпатією, може створювати довіру в команді та ставати авторитетом серед підлеглих. Однією з вправ була «Позиція лідера», в якій учасники змінювали свої ролі, один із учасників виступав як лідер, а інші – як члени команди. Лідер повинен був прийняти складне рішення, враховуючи емоції своїх підлеглих і їхні потреби. Вправа «Будуємо довіру» була спрямована на розвиток довіри між лідером і командою. Учасникам запропоновано виконати кілька завдань у групах, де кожен член команди мав показати свою відкритість і готовність до співпраці. Лідер повинен був на основі емоційного інтелекту та активного слухання допомогти кожному члену

команди відчутти свою цінність і підтримку. Під час обговорення учасники поділилися, як впливала на їхню довіру відкритість лідера і його здатність до гнучкості в прийнятті рішень. Останньою була вправа «Лідер в кризовій ситуації», де учасники мали змодельовати кризову ситуацію, коли лідер повинен був прийняти важке рішення, що вплине на весь колектив. Важливо було не тільки знайти рішення, а й продемонструвати, як зберегти спокій і підтримати команду в стресовій ситуації. Під час обговорення учасники зазначили, що емоційний інтелект дозволяє лідерам керувати не тільки своїми емоціями, але й емоціями своїх співробітників. Заняття завершилося обговоренням того, як емоційний інтелект допомагає лідерам не лише впливати на результат роботи команди, а й створювати здорову робочу атмосферу. Учасники усвідомили, що розвиток емоційного інтелекту є важливою складовою їхнього професійного зростання, адже лідери з високим рівнем ЕІ здатні формувати довіру, управляти стресовими ситуаціями та створювати сприятливі умови для розвитку своїх підлеглих.

Заняття 7 спрямоване на розуміння того, як емоційний стан працівників впливає на їхні робочі результати, фокус і креативність. Під час цього заняття учасники дізналися, що емоції є важливим чинником, який може значно покращити або погіршити продуктивність на робочому місці. Лектор пояснив, що позитивний емоційний стан здатен підвищити рівень енергії, мотивації та креативності, в той час як стрес або негативні емоції можуть знижувати фокус і якість виконуваних завдань. У ході заняття було проведено декілька вправ, спрямованих на виявлення впливу емоцій на робочі процеси. Першою вправою стала «Емоційний барометр», де учасники мали оцінити свій емоційний стан на початку дня, а потім протягом дня знову перевірити, як змінився їх настрій і чи вплинув це на їх продуктивність. Вправа «Емоційний дзеркало» передбачала парну взаємодію, де один учасник ділився своїми емоціями за день, а інший слухав і намагався правильно відобразити емоційний стан співрозмовника. Це допомогло учасникам зрозуміти важливість уважного ставлення до емоцій інших людей і те, як це може допомогти в командній роботі та взаємодії з клієнтами чи колегами. Третім завданням стала вправа «Креативна перерва», в

рамках якого учасникам було запропоновано зробити коротку перерву на креативні завдання. Протягом цієї вправи кожен з учасників мав придумати нестандартні рішення для певних робочих завдань. В кінці заняття учасники підсумували важливість емоційної саморегуляції для досягнення результатів у професійній діяльності.

Заняття 8 спрямоване на покращення комунікаційних навичок працівників, зокрема, на розвиток емоційної чутливості під час взаємодії з колегами. У ході заняття учасники вивчали, як важливо правильно формулювати свої меседжі, аби підтримувати мотивацію та належний емоційний клімат у колективі. Перша вправа, «Відкрите серце», передбачала, що кожен учасник вибирає тему, яка його хвилює, і висловлює свої думки та переживання, при цьому інші учасники повинні слухати безперервно, не перебиваючи. Метою цієї вправи було розвиток здатності уважно слухати співрозмовника, помічати його емоційний стан і намагатися зрозуміти без упереджень. Вправа «Правильна інформація» була спрямована на вивчення того, як важливо правильно формулювати свої меседжі для уникнення непорозумінь та для підтримки високого морального стану в колективі. Учасники поділились на пари і отримали завдання: один з учасників мав висловити критику, а інший – слухати. Завдання полягало в тому, щоб критика була конструктивною, не образливою, а звернення – підтримуючим. Це дозволило виявити, як впливає форма подачі інформації на реакцію та емоційний стан слухача. Вправа «Емоційні рівноваги» зосереджувалася на вмінні підтримувати емоційну рівновагу під час стресових чи конфліктних ситуацій. Учасникам було запропоновано в ході рольових ігор виконувати ситуації, де один із партнерів міг проявити емоційну напругу або агресію, а інший мав реагувати спокійно та конструктивно. На завершення обговорили, як емоційна культура спілкування сприяє створенню сприятливого клімату в організації.

Заняття 9 орієнтоване на формування емоційно безпечного середовища в колективі, де кожен працівник може відчувати підтримку і мати можливість для розвитку. Учасники навчалися, як важливо створювати атмосферу довіри та

взаєморозуміння, що є основою розвитку здорових міжособистісних стосунків і ефективної командної роботи. Вправа «Безпечне середовище» була спрямована на виявлення та усвідомлення емоційних бар'єрів, які можуть виникати в колективі через недовіру або негативні стереотипи. Учасники поділились на групи та обговорили ситуації, коли вони відчували дискомфорт через недолік емоційної підтримки чи незрозуміле ставлення до своїх емоцій. Вправа «Мовний бар'єр» зосередилася на розпізнаванні та зміні неефективних способів спілкування, які можуть перешкоджати розвитку емоційної зрілості. Учасники розігрували рольові ситуації, в яких треба замінити негативні чи агресивні фрази на конструктивні та підтримуючі. Вправа «Розвиток емпатії» мала на меті покращити здатність учасників розуміти емоції інших. У кожного виникала роль «емоційної ситуації», яку він мав передати за допомогою невербальних засобів комунікації. Заняття завершилося обговоренням важливості розвитку емоційної зрілості для ефективної роботи в команді та досягнення професійних цілей.

Заняття 10 спрямоване на вивчення технік розпізнавання сигналів емоційного перевантаження та на здобуття навичок відновлення енергії в умовах професійної діяльності. Під час заняття учасники мали змогу зрозуміти, як важливо враховувати емоційний стан у роботі, адже перевтома та стрес можуть суттєво впливати на продуктивність і здатність приймати правильні рішення. Першою була вправа «Стресові маркери», у якій учасники визначали для себе особисті сигнали перевантаження. У групах обговорювали, як проявляються ці маркери: що саме викликає стрес і як змінюється їх фізичний та емоційний стан в ці моменти. Наступною була вправа «Емоційне перезавантаження», де працівники практикували техніки для швидкого відновлення після емоційно важких моментів у роботі. Вони вчилися використовувати методи, які дозволяють швидко знижувати рівень стресу і відновлювати емоційну рівновагу: дихальні вправи, короткі фізичні вправи або перерви на розслаблення. Вправа «Енергія і баланс» передбачала створення особистих планів емоційного відновлення, враховуючи індивідуальні потреби та фактори, що впливають на їх стан. Учасники вчилися використовувати

баланс між роботою та відпочинком, а також важливість регулювання своїх емоційних ресурсів для досягнення більшої ефективності в професійній діяльності. Заняття завершилось обговоренням важливості емоційного відновлення як складової самоефективності в організації.

Апробація програми розвитку емоційного інтелекту як фактору самоефективності працівників у сучасних організаціях була проведена з метою оцінки ефективності розроблених технік та вправ у підвищенні емоційної компетентності працівників і покращенні їх професійної результативності. Протягом апробації програми учасники пройшли через низку інтерактивних занять, що включали як теоретичні, так і практичні вправи. Однією з головних мети була допомога працівникам краще розуміти свої емоції, вміння керувати ними в складних робочих ситуаціях, покращення взаємодії в команді.

У результаті апробації було відзначено суттєві покращення у взаємодії серед співробітників. Працівники стали більш уважними до емоційних потреб один одного, покращилась комунікація в колективах, а також зросла здатність до конструктивного вирішення конфліктів. Крім того, значно покращився рівень самоконтролю серед учасників, вони стали більш ефективними в управлінні своїми емоціями під час стресових ситуацій, що, в свою чергу, підвищило їх продуктивність та знизило рівень тривожності на роботі. Відповідно, програма продемонструвала свою ефективність в покращенні емоційної стійкості працівників, розвитку соціальних навичок та лідерських якостей, що позитивно вплинуло на їх професійну діяльність і загальний клімат у організаціях.

Після апробації програми розвитку емоційного інтелекту як фактору самоефективності працівників, за допомогою повторного використання низки діагностичних методик, включаючи опитувальник «ЕмІн» Д. Люсіна, методики «Шкала емоційного відгуку» А. Меграбяна і Н. Епштейна, методики «Емоційний інтелект» Н. Холла, було зафіксовано істотні зміни в рівнях розвитку емоційного інтелекту серед учасників.

Згідно з результатами, отриманими за допомогою опитувальника «ЕмІн» Д. Люсіна, працівники організацій значно покращили свої показники в аспекті

як міжособистісного, так і внутрішньоособистісного емоційного інтелекту. Це проявилось в підвищенні здатності до емоційного самопізнання та саморегуляції, що позитивно вплинуло на рівень стресостійкості та ефективність роботи в умовах високого емоційного навантаження. Працівники стали більш усвідомлено ставитися до своїх емоцій та їх впливу на поведінку, що допомогло їм краще справлятися з труднощами та знижувати рівень тривожності.

Методика «Шкала емоційного відгуку» А. Меграбяна і Н. Епштейна продемонструвала позитивну динаміку у розвитку емпатії серед працівників. Після проведення програми спостерігалось збільшення частки учасників із високим і середнім рівнем емоційного відгуку, що свідчить про підвищення здатності до співпереживання та взаєморозуміння в колективі. Це в свою чергу покращило міжособистісні стосунки, знизило рівень конфліктів.

Згідно з результатами застосування методики «Емоційний інтелект» Н. Холла, покращилися всі компоненти емоційного інтелекту. Працівники стали більш обізнаними у своїх емоціях та емоціях інших, що дозволило їм краще управляти своїм емоційним станом і реагувати на зміни в довкіллі. Вони навчилися застосовувати емоційну обізнаність і самомотивацію для досягнення робочих цілей, а також успішно використовувати стратегії для регулювання своїх емоцій у стресових ситуаціях. Зросла також їх здатність до ефективного спілкування та підтримки здорових стосунків в команді, що позитивно вплинуло на загальну атмосферу в організації.

За результатами повторного використання вказаних діагностичних методик, визначено три рівні розвитку емоційного інтелекту у працівників. Узагальнені результати повторної діагностики показано на рис. 3.1.

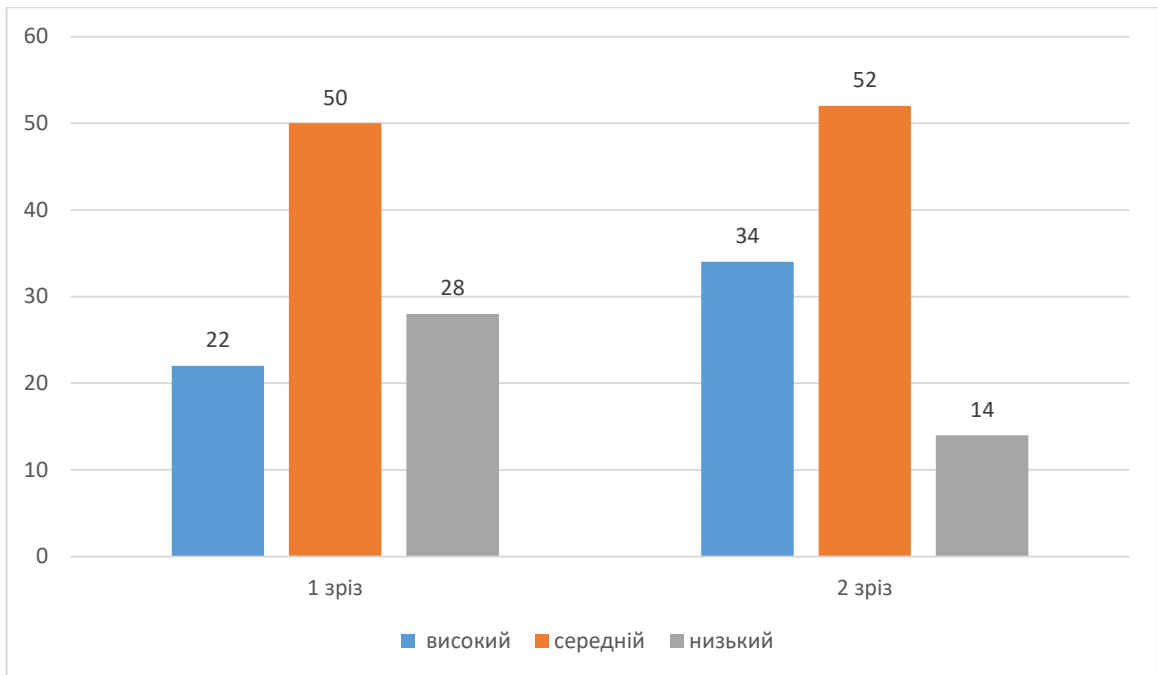


Рис. 3.1. Рівні розвитку емоційного інтелекту у працівників (1 і 2 діагностичні зрізи, %)

Як бачимо, виявлено 34% працівників з високим рівнем емоційного інтелекту (було 22%), їхня здатність до глибокого розуміння власних емоцій і емоцій інших сприяє гармонійному спілкуванню та злагодженій роботі в команді. Виявлено також 52% працівників з середнім рівнем емоційного інтелекту (було 50%), вони успішно справляються з емоційною саморегуляцією, але демонструють коливання у складних ситуаціях. Виявлено 14% працівників із низьким рівнем емоційного інтелекту (було 28%), вони часто не можуть ідентифікувати власні емоції або не надають їм значення, що веде до нерозуміння джерел своїх реакцій та зниження емоційної саморегуляції.

Отже, після апробації програми було зафіксовано істотне покращення рівнів емоційного інтелекту працівників, що підтверджується результатами діагностики за всіма зазначеними методиками. Це свідчить про значний прогрес у розвитку емоційної компетентності, що позитивно вплинуло на ефективність роботи, знизило рівень стресу та тривожності, а також сприяло зміцненню командної роботи та кращому виконанню професійних обов'язків.

3.2. Психологічні рекомендації працівникам сучасних організацій щодо розвитку їх емоційного інтелекту в аспекті самоефективності

У сучасних організаціях, де успіхи залежать не тільки від професійних навичок, а й від здатності працівників ефективно взаємодіяти в команді, керувати емоціями та справлятися з професійними стресами, розвиток емоційного інтелекту стає важливим фактором самоефективності. Емоційний інтелект дозволяє працівникам краще розуміти свої емоції, регулювати їх, ефективно спілкуватися з колегами, а також конструктивно реагувати на стресові ситуації.

Оскільки недостатній рівень емоційної компетентності може негативно вплинути на робочі результати, взаєморозуміння в колективі та особисту продуктивність, розробка психологічних рекомендацій для працівників щодо розвитку емоційного інтелекту є необхідною. Це сприятиме не тільки поліпшенню міжособистісних стосунків і командної роботи, а й підвищенню рівня загальної ефективності та професійного зростання співробітників.

1. Розвивайте емоційну самосвідомість. Так, однією з основних складових емоційного інтелекту є здатність бути свідомим своїх емоцій та реакцій. Для цього важливо регулярно робити паузи протягом робочого дня, щоб оцінити свій емоційний стан. Ви можете вести щоденник емоцій, фіксуючи різні емоційні реакції на робочі ситуації та визначаючи їх причини. Це допоможе краще розуміти, що саме викликає у вас стрес або радість, а також навчить розпізнавати емоційні сигнали, які можуть впливати на ваше професійне становище. Підвищена самосвідомість допомагає не тільки в ефективнішій роботі з емоціями, але й у прийнятті більш обґрунтованих рішень. Чим більше ви усвідомлюєте свої емоційні реакції, тим краще зможете їх контролювати та застосовувати в позитивному напрямку для своєї професійної діяльності.

2. Навчіться керувати своїми емоціями. При цьому важливо не тільки усвідомлювати свої емоції, але й навчитися їх регулювати, особливо в стресових ситуаціях. Для цього існують різні методики: техніки глибокого дихання, медитація, методи «охолодження» емоцій, які дозволяють

заспокоїтися і не приймати поспішних рішень під впливом емоцій. Якщо ви відчуваєте, що емоції починають брати верх, варто зупинитися, зробити кілька глибоких вдихів, а потім обміркувати ситуацію з точки зору логіки та раціональності. Техніки емоційної регуляції дозволяють зменшити ризик конфліктів, підвищити свою ефективність у командній роботі та загальну результативність. Також важливо навчитися не приховувати своїх емоцій, але виражати їх коректно, що допомагає уникнути непорозумінь та непотрібних напружень у колективі.

3. Розвивайте здатність до емпатії. Зокрема, емпатія – це вміння поставити себе на місце іншої людини, зрозуміти її почуття та переживання. Це важливий аспект емоційного інтелекту, який дозволяє будувати гармонійні міжособистісні стосунки, особливо в колективі. Щоб розвивати емпатію, спробуйте уважно слухати колег, звертати увагу не тільки на слова, а й на невербальну комунікацію, таку як міміка, жести, тон голосу. Ставте відкриті питання і демонструйте своє бажання зрозуміти точку зору іншої людини. Практикуючи емпатію, ви можете покращити атмосферу в команді, сприяти розв'язанню конфліктів і допомогти людям почуватися цінними і зрозумілими. Ця здатність допомагає ефективно працювати з клієнтами, покращуючи рівень обслуговування та взаємодії.

4. Практикуйте активне слухання. Зокрема, активне слухання є невід'ємною частиною методики розвитку емоційного інтелекту, що передбачає повну увагу до співрозмовника, без переривань, з акцентом на розуміння того, що він має на увазі. Це допомагає працівникам краще розуміти емоції інших людей, зменшувати кількість непорозумінь та конфліктів у колективі. Важливо не тільки слухати слова, але й звертати увагу на невербальні сигнали, які можуть значно доповнити зміст сказаного. Під час активного слухання намагайтесь задавати уточнюючі питання, щоб продемонструвати свою зацікавленість і розуміння. Це також дозволяє співрозмовнику відчувати, що його думка важлива, а його емоційний стан не залишається без уваги.

5. Розвивайте соціальну обізнаність. Зазначимо, що соціальна обізнаність – це вміння розпізнавати емоції та потреби інших людей, а також розуміти

соціальні правила та контекст, у якому ці емоції виражаються. У робочому середовищі важливо не лише правильно оцінювати свої емоції, а й здатність уважно спостерігати за настроєм колег, їх реакціями та емоційним фоном в групі. Це допомагає працівникам своєчасно реагувати на потреби команди, коригувати свою поведінку і ставлення, щоб підтримувати позитивну атмосферу та взаєморозуміння. Підвищення соціальної обізнаності дозволяє будувати успішніші комунікації, краще розуміти мотивацію людей та ефективно взаємодіяти в команді, забезпечуючи гармонійну роботу.

6. Зміцнюйте навички вирішення конфліктів. Хоча конфлікти неминучі в будь-якому колективі, однак вміння їх конструктивно вирішувати є важливою складовою емоційного інтелекту. Щоб вдосконалити такі навички, важливо вчитися спокійно і об'єктивно оцінювати ситуацію, без надмірних емоційних реакцій. Практикуйте методи переговорів, де важливо не тільки висловлювати свої претензії, але й враховувати потреби іншої сторони. Вивчення стратегій конструктивного вирішення конфліктів дозволяє уникати емоційних спалахів, знижує рівень стресу і зберігає позитивну атмосферу в команді. Важливо пам'ятати, що конструктивний підхід до конфліктів не тільки зберігає емоційний баланс, але й допомагає побудувати міцніші стосунки на основі взаємоповаги.

7. Управляйте стресом. Слід враховувати, що стрес – це одна з найбільших перешкод для розвитку емоційного інтелекту. Тому важливо навчитись керувати стресовими ситуаціями, використовуючи техніки релаксації та саморегуляції. Практикуйте дихальні вправи, медитації або фізичні вправи, щоб підтримувати своє емоційне здоров'я в стресових умовах. Також важливо навчитися виявляти ознаки стресу на ранніх стадіях і активно працювати з ними, щоб не допустити негативного впливу на продуктивність. Керування стресом допомагає зберігати ясність мислення і приймати більш обдумані рішення в складних ситуаціях, зберігаючи емоційну стабільність та ефективність на роботі.

8. Будуйте здорові межі в стосунках з іншими. Для того, щоб зберігати емоційну рівновагу та не допустити емоційного вигорання, важливо

встановлювати здорові межі у стосунках з колегами. Це означає вміння говорити «ні» в ситуаціях, коли вас просять про забагато, а також не дозволяти іншій людині порушувати ваші особисті межі. Важливо навчитися виявляти повагу до власних потреб і бажань, не приносячи їх в жертву інтересам інших людей, щоб зберігати свою емоційну стабільність. Ці навички також допомагають уникати маніпуляцій з боку колег і підтримують здорову атмосферу в команді.

9. Розвивайте позитивне мислення. Доведено, що позитивне мислення дозволяє не тільки бачити можливості в складних ситуаціях, але й зберігати емоційну стійкість під час труднощів. Важливо розвивати у себе здатність знаходити позитивні аспекти навіть у проблемних ситуаціях. Це дозволяє знижувати рівень тривожності та стресу, підтримувати мотивацію і зберігати продуктивність. Позитивне ставлення допомагає ефективніше справлятися з критикою та невдачами, що неминуче зустрічаються на шляху до успіху.

10. Вчіться конструктивно приймати критику. Вважаємо при цьому, що конструктивне сприйняття критики є важливим аспектом емоційного інтелекту. Це вміння не сприймати критику як особисту образу, а як можливість для розвитку і вдосконалення. Важливо вміти слухати та аналізувати конструктивні зауваження, без емоційної реакції, зосереджуючись на тому, що можна покращити. Ваша здатність адекватно реагувати на критику і використовувати її на свою користь допомагає підтримувати емоційну стабільність та зберігати хороші стосунки в колективі.

11. Використовуйте техніки релаксації для відновлення емоційної енергії. Працівникам важливо навчитися відновлювати емоційну енергію після важких робочих днів або напружених ситуацій. Техніки релаксації, такі як йога, медитація, дихальні вправи або прогулянки на свіжому повітрі, допомагають знизити рівень стресу та напруги, відновлюючи емоційну стійкість. Такі практики допомагають очистити розум від негативних емоцій і покращити самопочуття. Регулярне застосування цих методів дозволяє не тільки зберігати емоційну рівновагу, але й підвищує продуктивність, оскільки працівник відчувається більш відновленим та здатним ефективно виконувати свою роботу.

12. Розвивайте вміння самоприйняття. Відомо, що самоприйняття є важливим аспектом емоційного інтелекту. Вміння приймати себе таким, яким ви є, зі всіма емоціями, сильними і слабкими сторонами, сприяє розвитку емоційної стійкості. Працівники, які мають здорове самоприйняття, здатні не лише справлятися з критикою, але й без зайвих емоцій ставитися до своїх помилок. Це дозволяє їм швидше вчитися на своїх невдачах і не втрачати мотивацію. Важливо пам'ятати, що емоційна стійкість розвивається через позитивне ставлення до себе і до своїх досягнень, навіть якщо вони не є ідеальними.

13. Навчіться ефективно комунікувати свої емоції. Виявлено, що вміння ефективно виражати свої емоції без агресії і без пригнічення допомагає зберігати здорові стосунки в команді. Важливо не тільки розпізнавати свої емоції, але й правильно їх передавати, використовуючи відповідні слова та тон. Це допомагає уникнути недомовок і непорозумінь, а також дозволяє партнерам по роботі або керівництву краще розуміти ваші потреби і очікування. Правильна комунікація емоцій знижує рівень конфліктності, покращує атмосферу в колективі і підвищує ефективність професійної діяльності працівників.

14. Підтримуйте баланс між роботою та особистим життям, оскільки підтримка балансу між роботою та особистим життям є важливою для емоційної стійкості та загальної самооцінки. Регулярні відпустки, вихідні дні, а також можливість поєднувати професійні зобов'язання з особистими інтересами допомагають запобігти вигоранню та стресу. Важливо вміти відключатися від роботи в неробочий час, щоб відновити емоційну рівновагу і зберегти життєву енергію для нових викликів. Підтримка цього балансу допомагає не тільки підвищити професійну ефективність, а й покращує якість життя в цілому.

15. Підвищуйте свою гнучкість у змінних умовах. Так, світ організацій та бізнесу постійно змінюється, тому здатність адаптуватися до нових умов є необхідною для збереження емоційної стабільності працівника. Уміння швидко пристосовуватися до нових ситуацій і відкрито сприймати зміни допомагає

працівникам залишатися спокійними навіть у складних умовах. Розвиваючи гнучкість, ви зможете зберігати емоційну рівновагу під час змін, без паніки і стресу, що дасть можливість краще реагувати на нові виклики, знаходити ефективні рішення і залишатися продуктивним.

Вважаємо, що застосування перелічених рекомендацій допоможе значно покращити емоційний інтелект працівників, а також підвищити їх професійну ефективність у сучасних організаціях. Розвиток емоційного інтелекту дозволяє працівникам краще розуміти себе, свої емоції та емоції інших, що в свою чергу покращує комунікацію, взаємодію в команді, знижує стрес і дозволяє більш ефективно досягати професійних цілей.

Отже, психологічні рекомендації для працівників сучасних організацій щодо розвитку емоційного інтелекту є важливим інструментом для підвищення їх професійної ефективності та міжособистісної взаємодії. Розвиток емоційної обізнаності, управління емоціями, здатності до емпатії та конструктивного вирішення конфліктів дозволяє покращити якість комунікації, зменшити стрес і підвищити загальну продуктивність працівників. Враховуючи високий рівень стресу та швидкі зміни в сучасних робочих умовах, розвиток емоційного інтелекту стає необхідною складовою не тільки особистісного зростання, а й корпоративного успіху. Тому впровадження регулярних тренінгів, коучингових сесій і програм з розвитку емоційної компетентності є важливим кроком для підтримки професійного зростання та добробуту працівників, що в свою чергу позитивно впливає на загальний результат діяльності організації.

Висновок до розділу 3

1. Обґрунтовано програму розвитку емоційного інтелекту як фактору самоефективності працівників у сучасних організаціях, що сприяла покращенню професійної діяльності, якості міжособистісної взаємодії та їхньої адаптації до змін у сучасному організаційному середовищі. Після апробації програми було зафіксовано істотне покращення рівнів емоційного інтелекту працівників. Виявлено 34% працівників з високим рівнем емоційного інтелекту

(було 22%), 52% – зсереднім(було 50%), 14% – з низьким (було 28%). Це свідчить про значний прогрес у розвитку емоційної компетентності, що позитивно вплинуло на ефективність роботи, знизило рівень стресу та тривожності, а також сприяло зміцненню командної роботи та кращому виконанню професійних обов'язків.

2. Психологічні рекомендації для працівників сучасних організацій щодо розвитку емоційного інтелекту є важливим інструментом для підвищення їх професійної ефективності та міжособистісної взаємодії. Розвиток емоційної обізнаності, управління емоціями, здатності до емпатії та конструктивного вирішення конфліктів дозволяє покращити якість комунікації, зменшити стрес і підвищити загальну продуктивність працівників. Враховуючи високий рівень стресу та швидкі зміни в сучасних робочих умовах, розвиток емоційного інтелекту стає необхідною складовою не тільки особистісного зростання, а й корпоративного успіху. Тому впровадження регулярних тренінгів, коучингових сесій і програм з розвитку емоційної компетентності є важливим кроком для підтримки професійного зростання та добробуту працівників, що в свою чергу позитивно впливає на загальний результат діяльності організації.

ВИСНОВКИ

Проведене у кваліфікаційній роботі теоретичне й експериментальне обґрунтування емоційного інтелекту як фактору самоефективності працівників у сучасних організаціях дало змогу зробити такі висновки.

1. Проаналізовано наукові підходи до трактування емоційного інтелекту у зарубіжній і вітчизняній психологічній літературі. Показано, що основні наукові підходи до трактування емоційного інтелекту в психології розкривають його як складне, багатовимірне явище. Різні теоретичні напрями акцентують увагу на окремих аспектах цього феномену: когнітивний – на розпізнаванні й регуляції емоцій; особистісний – на розвитку самоконтролю, емпатії та мотивації; соціально-психологічний – на значенні емоційного інтелекту в міжособистісній взаємодії; інтегративний – на його цілісному формуванні в соціальному середовищі; психофізіологічний – на біологічних основах емоцій; поведінковий – на розвитку емоційних навичок через поведінку. Емоційний інтелект трактується як складне та багатогранне поняття, яке поєднує здатність людини розпізнавати, розуміти, регулювати свої емоції та емоції інших, ефективно використовувати цю інформацію для управління поведінкою й прийняття рішень. Структура емоційного інтелекту включає здатність розпізнавати емоції (як власні, так і чужі), управління емоціями, їх правильне використання для вирішення завдань, а також емоційну адаптивність.

2. Розкрито емоційний інтелект працівників сучасних організацій як важливу передумову ефективності їх професійної діяльності. Визначено, що розвинені емоційні компетенції, такі як самосвідомість, саморегуляція, емпатія та соціальні навички, дозволяють працівникам ефективно взаємодіяти з колегами, справлятися з стресом, приймати зважені рішення та підтримувати позитивний клімат у колективі. Це не тільки підвищує продуктивність окремих співробітників, а й сприяє досягненню загальних організаційних цілей, зміцненню командної роботи та зменшенню конфліктів. У сучасних умовах,

коли вимоги до професіоналізму постійно зростають, емоційний інтелект стає одним з ключових факторів успіху та стабільного розвитку організацій.

3. Охарактеризовано соціально-психологічні чинники розвитку емоційного інтелекту працівників сучасних організацій в аспекті самоефективності. Серед них – корпоративна культура, лідерство, соціальна підтримка, психологічний клімат і конструктивне вирішення конфліктів, які створюють умови для розвитку емоційної компетентності, знижуючи рівень стресу та покращуючи комунікацію між працівниками. Емоційно зрілі керівники здатні мотивувати підлеглих та сприяти їх професійному зростанню, а соціально-психологічний клімат допомагає підтримувати високу самооцінку та впевненість. Ефективні канали комунікації, мотивація та визнання досягнень, а також відкритість до змін і інновацій сприяють розвитку емоційної гнучкості, стійкості до змін і здатності до адаптації. Всі перелічені чинники забезпечують ефективність організаційного середовища, що позитивно впливає на розвиток самоефективності працівників.

4. Емпірично досліджено особливості емоційного інтелекту як фактору самоефективності працівників у сучасних організаціях. Для цього використано такі діагностичні методики, як «ЕмІн» Д. Люсіна, «Шкала емоційного відгуку» А. Меграбяна і Н. Епштейна, опитувальник емоційного інтелекту Н. Холла. За результатами використаних діагностичних методик, виявлено 22% працівників з високим рівнем емоційного інтелекту, здатність яких до глибокого розуміння власних емоцій і емоцій інших сприяє гармонійному спілкуванню та злагодженій роботі в команді. Виявлено також 50% працівників з середнім рівнем емоційного інтелекту, які загалом успішно справляються з емоційною саморегуляцією, але демонструють коливання у складних ситуаціях. Водночас виявлено 28% працівників із низьким рівнем емоційного інтелекту, які часто не можуть ідентифікувати власні емоції або не надають їм значення, що веде до нерозуміння джерел своїх реакцій та зниження емоційної саморегуляції.

5. Обґрунтовано й апробовано програму розвитку емоційного інтелекту як фактору самоефективності працівників у сучасних організаціях, що сприяла покращенню професійної діяльності, якості міжособистісної взаємодії та їхньої

адаптації до змін у сучасному організаційному середовищі. Під час занять намагалися сформувати усвідомлення важливості емоційного інтелекту для професійної діяльності й особистого розвитку працівників, розвивати у них навички емоційної обізнаності, саморегуляції, емпатії, формувати вміння конструктивного вирішення конфліктів, ефективної комунікації, створити умови для підвищення рівня самоефективності працівників через розвиток емоційної самосвідомості та позитивного самосприйняття, забезпечити інтеграцію набутих емоційних навичок у професійну поведінку працівників організацій. Після апробації програми було зафіксовано істотне покращення рівнів емоційного інтелекту працівників. Виявлено 34% працівників з високим рівнем емоційного інтелекту (було 22%), 52% – з середнім (було 50%), 14% – з низьким (було 28%). Це свідчить про прогрес у розвитку емоційного інтелекту в працівників організацій, що позитивно вплинуло на ефективність їхньої роботи, знизило рівень стресу та тривожності, а також сприяло зміцненню командної роботи та кращому виконанню ними професійних обов'язків.

Розроблено психологічні рекомендації для працівників організацій щодо розвитку їх емоційного інтелекту. Показано, що розвиток емоційної обізнаності, управління емоціями, здатності до емпатії та конструктивного вирішення конфліктів дозволяє покращити якість комунікації, зменшити стрес і підвищити загальну продуктивність працівників. Враховуючи високий рівень стресу та швидкі зміни в сучасних робочих умовах, розвиток емоційного інтелекту стає необхідною складовою не тільки особистісного зростання, а й корпоративного успіху. Тому впровадження регулярних тренінгів, коучингових сесій і програм з розвитку емоційної компетентності є важливим кроком для підтримки професійного зростання та добробуту працівників, що в свою чергу позитивно впливає на загальний результат діяльності організації.

Перспективами подальшого дослідження можна визначити підготовку фахівців-психологів до розвитку емоційного інтелекту у сучасних організаціях як фактору підвищення самоефективності працівників.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Августюк М. Методичні поради до підвищення рівня емоційного інтелекту в здобувачів вищої освіти. Острог : Острозька академія, 2022. 94 с.
2. Андрос Є. Інтелект у структурі людського буття. Київ : Стилос, 2010. 358 с.
3. Бакаленко О.А. Взаємовплив емоційних та розумових процесів: теоретико-психологічні підходи. *Вісник Харківського національного педагогічного університету імені Г.С. Сковороди*. Серія : Психологія. Харків, 2010. №35. С. 13-21.
4. Белей М. Д., Тодорів Л. Д. Основи діагностичної психології. Івано-Франківськ : Тіповіт, 2008. 296 с.
5. Березюк Г. Емоційний інтелект як детермінанта внутрішньої свободи особистості. *Психологічні студії Львівського ун-ту*. 2012. №6. С. 20-23.
6. Боковець О. І. Емоційний інтелект як ресурс психічного здоров'я. *Габітус*. 2022. №. 37. С. 68 – 75.
7. Борисенко К. Сутність поняття «емоційний інтелект» у психолого-педагогічній літературі. *Вісник Луганського національного університету імені Тараса Шевченка*. Педагогічні науки. 2021. № 1(1). С. 83-90.
8. Бреус Ю. В. Емоційний інтелект як чинник професійного становлення майбутніх фахівців соціономічних професій у вищих навчальних закладах : автореф. дис. ... канд. психол. наук. Київ, 2015. 20 с.
9. Буркало Н. Психологічні особливості емоційного інтелекту. *Psychological Journal*. 2019. Вип. 5, № 7. С. 34-49.
10. Василівський І. П. Виховання емоційного інтелекту учнів середнього шкільного віку : дис. ... докт. філос. Київ, 2021. 361 с.

- 11.Верітова О. С. Розвиток емоційного інтелекту майбутніх педагогів вищої школи в процесі магістерської підготовки : дис. ... канд. пед. наук. Запоріжжя, 2019. 235 с.
- 12.Войтовська О. Розвиток емоційного інтелекту методами арттерапії. *Нова педагогічна думка*. 2020. № 2 (102). С. 68-71.
- 13.Воробйова Є.В. Розвиток індивідуального стилю діяльності менеджера в процесі професійної підготовки. *Теорія і практика управління соціальними системами*. 2012. №1. С. 81-85.
- 14.Гелрїгел Д., Слокум-молодший Дж. В., Вудмен Р. В. Організаційна поведінка. Київ : Вид-во Соломії Павличко «Основи», 2021. 726 с.
- 15.Гоулман Д. Емоційний інтелект. Харків : Віват, 2020. 512 с.
- 16.Грузинська І. М. Теоретичні аспекти проблеми емоційного інтелекту. *Науковий часопис НПУ ім. М. П. Драгоманова. Серія 12: Психологічні науки*. 2017. Вип. 5, № 50. С. 88-95.
- 17.Грущинська Н. Емоційний інтелект в сучасних умовах. *Причорноморські економічні студії*. 2018. Вип. 33. С. 27-30.
- 18.Дерев'янка С. П. Емоційний інтелект як чинник соціально-психологічної адаптації особистості до студентського середовища : автореф.дис. ... канд. психол. наук. Київ, 2019. 20 с.
- 19.Дерев'янка С., Лавренко С. Методичні засоби діагностики емоційного інтелекту. *Вісник Львівського університету. Серія психологічні науки*. 2020. Вип. 7. С. 23-29. URL : http://psy-visnyk.lnu.lviv.ua/archive/7_2020/6.pdf.
- 20.Дерев'янка С.П. Актуалізація емоційного інтелекту в емоціогенних умовах. *Соціальна психологія*. 2008. № 1. С. 96-104.
- 21.Зарицька В. В. Емоційний інтелект : аналіз наукових теорій. *Теорія і практика сучасної психології*. 2010. Вип. 1. С. 17-22.
- 22.Зарицька В. В. Значення емоційного інтелекту для життєдіяльності особистості у сучасному суспільстві. *Теорія і практика сучасної психології*. 2011. Вип. 2. С. 80-84.

- 23.Зарицька В.В. Теоретико-методологічні основи розвитку емоційного інтелекту у контексті професійної підготовки : монографія. Запоріжжя : КПУ, 2010. 304 с.
- 24.Іванова Є. Розвиток і психодіагностика емоційного інтелекту. *Актуальні проблеми соціології, психології, педагогіки*. 2014. Вип. 1. С. 97-103.
- 25.Ігумнова О., Ярославська А. Психологічні особливості емоційного інтелекту та саморегуляції майбутніх психологів. *Психологічні науки*. 2019. Вип. 3, № 14. С. 119-133.
- 26.Іщенко М.П., Руденко І.І. Людинознавча компетентність керівника, менеджера, спеціаліста. Черкаси : Відлуння-Плюс, 2013. 200 с.
- 27.Калашнікова С. А. Освітня парадигма професіоналізації управління на засадах лідерства : монографія. Київ : Київ. ун-т імені Бориса Грінченка, 2010. 380 с.
- 28.Калошин В. Ф. Емоційний інтелект – головний показник ефективності використання людських ресурсів. *Практична психологія та соціальна робота*. 2008. №4. С. 54-63.
- 29.Карамушка Л. М., Ткалич М. Г. Самоактуалізація менеджерів у професійно-управлінській діяльності (на матеріалі діяльності комерційних організацій) : монографія. Запоріжжя : Просвіта, 2009. 262 с.
- 30.Карпенко Є. В. Емоційний інтелект у дискурсі життєздійснення особистості : монографія. Дрогобич : Посвіт, 2020. 436 с.
- 31.Кас'янова С. Б. Дослідження емоційного інтелекту майбутніх фахівців соціономічних професій. *Науковий огляд*. 2019. № 6. С. 4-15.
- 32.Кісіль З. Р., Угрин О. Г. Психологія управління : навч.-метод. посіб. Львів : ЛДУВС, 2018. 508 с.
- 33.Клочко А.О. Психологія розвитку інноваційних стилів управління у менеджерів освітніх організацій : монографія. Біла Церква, 2021. 300 с.
- 34.Кобринчук З. Розвиток емоційного інтелекту підлітків. *Молодий вчений*. 2018. № 4 (1). С. 215-217.
- 35.Кокун О.М. Психологія професійного становлення сучасного фахівця: монографія. Київ : І.А.А., 2012. 200 с.

36. Колісник Л. О. Проблема емоційного інтелекту в історії філософсько-психологічної думки. URL : <https://essuir.sumdu.edu.Ua/bitstream/123456789/46722/1/Kolisnyk.pdf>.
37. Колтунович Т. А., Поліщук О. М. Особливості емоційного інтелекту у майбутніх вихователів. *Молодий вчений*. 2018 № 4 (56). С. 218-227.
38. Корман М.М. Психологічний профіль ефективного керівника : методичний посібник. Тернопіль, 2012. 112 с.
39. Корольчук М. С., Осьодло В. І. Психодіагностика : навч. посіб. Київ : Ельга, Ніка-центр, 2004. 400 с.
40. Костюк А. Емоційний інтелект та шляхи його розвитку. *Науковий вісник Херсонського державного університету. Серія : Психологічні науки*. 2014. Вип. 2 (1). С. 85-89.
41. Кузнєцов М. А., Діомідова Н. Ю. Емоційний інтелект як чинник психоемоційних станів студентів в умовах іспиту : монографія. Харків : Діса плюс, 2017. 189 с.
42. Кулик Н., Гільова Л. Емоційний інтелект : аналіз сучасних західних досліджень. *Проблеми сучасної психології*. 2018. Вип. 39. С. 79-90.
43. Кутіщенко В. П., Ставицька С. О. Психологія розвитку та вікова психологія : навчальний посібник. Київ : Каравела, 2012. 448 с.
44. Куценко Я. М. Емоційний інтелект як чинник психологічної готовності до соціономічних професій : дис. ... канд. психол. наук. Київ, 2014. 238 с.
45. Куций А. Емоційний інтелект як предмет філософсько-психологічних досліджень. *Гілея*. 2020. Вип. 153. С. 292-295.
46. Лабач М. Емоційний інтелект як передумова успішного розвитку особистості. *Вісник Львівського державного університету безпеки життєдіяльності*. 2016. № 13. С. 214-220.
47. Лелюх-Степанчук О. О. Емоційний інтелект як проблема психологічної науки. *Актуальні проблеми психології : збірник наукових праць Інституту психології імені Г. С. Костюка. Психологія навчання. Генетична психологія. Медична психологія*. 2018. Том X. Вип. 31. С. 83-92.

- 48.Лемберт Т. Ключові проблеми керівництва : 50 перевірених способів вирішення проблеми. Київ : Наук. думка, 2011. 303 с.
- 49.Льошенко О. Емоційний інтелект та емоційна компетентність: проблеми співвідношення. *Вісник КНУ ім. Тараса Шевченка. Психологія. Педагогіка. Соціальна робота.* 2010. Вип. 2. С. 49-52.
- 50.Лящ О. Емоційний інтелект як предмет психологічних досліджень. *Проблеми сучасної психології.* 2013. Вип. 22. С. 324-335.
- 51.Мазоха І. Аналіз проблеми емоційного інтелекту як особистісного ресурсу. *Сучасна психологія : проблеми та перспективи.* 2022. Вип. 1. С. 100-104. URL: <http://dspace.idgu.edu.ua/jspui/bitstream/123456789/1294/1/%D0%9.pdf>
- 52.Майстренко Л. Вплив біологічних факторів на розвиток емоційного інтелекту. *Молодий вчений.* 2017. № 4. С. 25-28.
- 53.Марченко А. О. Поняття емоційного інтелекту : теоретико-психологічні підходи, дефініції і структура. *Вісник Національного університету оборони України. Питання психології.* 2011. Вип. 1, № 20. С. 172-175.
- 54.Марчук С. В. Теоретичний аналіз поняття емоційного інтелекту в психології. *Науковий вісник Ужгородського національного університету. Психологія.* Ужгород, 2021. № 3. С. 20-23.
- 55.Милославська О. В. Емоційний інтелект як складова комунікативної компетентності студентів : автореф. дис. ... канд. психол. наук. Харків, 2011. 19 с.
- 56.Мілютіна К.Л. Теорія та практика психологічного тренінгу : навч. посіб. Київ : МАУП, 2004. 192 с.
- 57.Могиляста С. М. Аналіз теоретичних підходів до дослідження емоційного інтелекту особистості. *Актуальні проблеми психології: збірник наук. пр. Психологія обдарованості.* Київ, 2018. Вип.14. С. 362-369.
- 58.Могиляста С. М. Психолого-педагогічні засоби розвитку емоційного інтелекту старшокласників : дис. ... канд. психол. наук. Київ, 2021. 244 с.
- 59.Моргун В. Ф. Емоційний інтелект у багатовимірній структурі особистості. *Постметодика.* 2010. Вип. 6, № 97. С. 2-15.

- 60.Моргун В. Ф. Тітов І. Г. Основи психологічної діагностики : навч. посіб. Київ : Слово, 2009. 464 с.
- 61.Назарук Н. В. Онтогенетичні аспекти розвитку емоційного інтелекту. *Теорія і практика сучасної психології*. 2018. Вип. 3. С. 211-215. 24.
- 62.Носенко Е. Л., Коврига Н. В. Емоційний інтелект : концептуалізація феномену, основні функції : монографія. Київ : Вища школа, 2003. 159 с.
- 63.Опанасюк І. В. Психологічна сутність феномену «емоційний інтелект». *Збірник наук. праць : філософія, соціологія, психологія*. Івано-Франківськ : ПНУ ім. Василя Стефаника, 2013. Вип. 18. Ч. 1. 213 с. С. 102-109.
- 64.Панченко О., Кредісов А. Менеджмент успішних керівників : світовий досвід та перспективи. Київ : Знання України, 2024. 535 с.
- 65.Параскевова К. Г. Емоційний інтелект як чинник регуляції емоційно-мотиваційної сфери особистості : автореф. дис. ... канд. психол. наук. Харків, 2015. 20 с.
- 66.Петрова Н. М. Сформованість емоційного інтелекту як запорука успішної професійної діяльності майбутнього педагога : теоретичний аспект. *Наукові записки. Серія: педагогіка*. 2015. Вип. 2. С. 27-31.
- 67.Прокоф'єва Л.О. Психолого-педагогічні основи розвитку емоційного інтелекту. URL : <http://hdl.handle.net/123456789/1842>.
- 68.Психологічний тлумачний словник сучасних термінів / Шапар В. Б., Олефір В. О., Куфлієвський А. С. та ін. Харків : Прапор, 2009. 672 с.
- 69.Психологічні засади організаційного розвитку : монографія / за наук. ред. Л. М. Карамушки. Кіровоград : Імекс-ЛТД, 2013. 206 с.
- 70.Психологу для роботи : діагностичні методики / за ред. М.В. Лемак, В.Ю. Петрищевої. Ужгород : Вид. Олександри Гаркуші, 2011. 616 с.
- 71.Розвиток лідерських якостей : програма тренінгу / уклад. А.Б. Мудрик, Х.Ю. Шишкіна. Луцьк, 2013. 120 с.
- 72.Савчук Л.М., Бутенко Н.Ю., Власова А.М. Організаційна поведінка : навч.-метод. посіб. Київ : КНЕУ, 2021. 249 с.
- 73.Санько К. О. Феномен емоційного інтелекту в сучасній психології. *Сучасна психологія : теорія і практика*. 2015. №5. С. 44-47.

- 74.Сенн Л. Ліфт настрою : як керувати своїми почуттями та емоціями / пер. з англ. О. Дятел. Харків : Клуб Сімейного Дозвілля, 2019. 216 с.
- 75.Синельникова І. Дослідження розвитку емоційного інтелекту. *Психолог.* Серпень. 2011. №32 (464). С. 19-24.
- 76.Сладкевич В. П., Чернявський А. Д. Сучасний менеджмент організацій : навчальний посібник. Київ : МАУП, 2017. 488 с.
- 77.Терлецька Л. Г. Вікова психологія і психодіагностика : підручник. Київ : Слово, 2013. 606 с.
- 78.Технології роботи організаційних психологів : навч. посіб. / за ред. Л.М. Карамушки. Київ : ІНКОС, 2005. 366 с.
- 79.Філіпова І. Емоційний інтелект як засіб успішної самореалізації. *Соціальна психологія.* 2007. № 4. С. 68-79.
- 80.Чала Ю. М., Шахрайчук А. М. Психодіагностика : навч. посіб. Харків : НТУ «ХП», 2018. 246 с.
- 81.Чебикін О. Емоційний інтелект, його пізнавально-мисленнєві ознаки та функції. *Наука і освіта.* 2020. № 1. С. 19-28.
- 82.Черножук Ю. Г. Індивідуальні відмінності емоційності у співвідношенні з особливостями інтелекту : автореф. дис. ...канд. психол. наук. Одеса, 2006. 20 с.
- 83.Четверик-Бурчак А. Г. Механізми впливу емоційного інтелекту на успішність життєдіяльності особистості : дис. ... канд. психол. наук. Дніпропетровськ, 2015. 187 с.
- 84.Шпак М. М. Психологія розвитку емоційного інтелекту молодших школярів : монографія. Тернопіль : ТНПУ імені В. Гнатюка, 2016. 372 с.
- 85.Юркевич В. Проблема розвитку емоційного інтелекту. *Вісник практичної психології.* 2015. № 3 (4). С. 4-10.

ДОДАТКИ

Додаток А

Заняття програми розвитку емоційного інтелекту як фактору самоефективності працівників у сучасних організаціях

Заняття 1

Тема. «Емоційний інтелект і професія»

Мета: розвиток усвідомлення важливості емоційного інтелекту для професійної ефективності, покращення комунікації в команді та управління емоційними реакціями в робочому середовищі.

Хід заняття

1. Організаційна частина

Заняття розпочалося з привітання учасників та короткого ознайомлення з програмою. Психолог детально пояснила мету заняття і розповіла про важливість емоційного інтелекту в професійній діяльності. Учасники поділилися своїми очікуваннями від заняття, і кожен з них зазначив, чому для нього важливо розвивати емоційний інтелект.

Після цього психолог запропонував учасникам поділитися своїми думками про те, що вони вважають емоційним інтелектом і як цей концепт може бути корисним в роботі. Кожен учасник отримав картку, на якій потрібно було написати своє визначення емоційного інтелекту. Це допомогло відразу привернути увагу до теми заняття та розпочати обговорення.

2. Основна частина

Вправа 1 «Емоційна візитка»

Мета: усвідомлення власних емоцій і реакцій у професійному середовищі.

Учасники отримали завдання створити свою «емоційну візитку». Для цього кожен учасник мав поділитися зі всіма своїми емоціями, які він або вона найчастіше відчуває на роботі. Вони повинні були описати емоції, які супроводжують їх у стресових ситуаціях, під час комунікації з колегами та керівництвом. Задача полягала в тому, щоб усвідомити, як ці емоції впливають на їх професійну поведінку та взаємодію з іншими.

Учасник 1. «Мені часто важко контролювати свою тривогу, коли я маю звітувати перед керівництвом. Я відчуваю, що це змушує мене говорити швидко і не зовсім чітко».

Учасник 2. «Я теж, коли доводиться приймати термінові рішення, часто відчуваю тривогу і розгубленість. Це заважає мені зберігати спокій».

Психолог: «Важливо не тільки розпізнавати ці емоції, але й вчитися управляти ними. Цей процес допоможе вам не лише зменшити стрес, а й бути більш ефективними в роботі».

Вправа 2 «Емоційне відображення»

Мета: розвиток навичок емпатії та розуміння емоцій інших людей.

Учасникам було запропоновано поділитися реальними або вигаданими ситуаціями зі свого робочого життя, в яких виникали сильні емоційні реакції з боку колег чи керівництва. Інші учасники повинні були відтворити ці емоційні реакції, імітуючи поведінку колег у таких ситуаціях. Після виконання вправи кожен мав оцінити, наскільки точно йому вдалося передати емоції іншої людини, і обговорити, як ці емоції могли вплинути на робочі взаємини.

Учасник 1 (приклад ситуації): «Мій колега почав різко критикувати мою презентацію на нараді. Він був дуже емоційний, і я відчувалася приниженою».

Учасник 2 (відтворюючи емоції колеги): «Ти спробувала говорити, але я почав перебивати тебе, голосно висловлюючи свою незгоду».

Психолог: «Як ви почувалися, коли відтворювали цю ситуацію? Чи змогли ви зрозуміти емоційний стан іншої людини?»

Учасник 3. «Це не так легко, як здається. Я не зовсім точно відтворив його емоційний стан, але зрозумів, що його агресивна реакція, ймовірно, була результатом стресу».

Гра 1 «Професійні емоції»

Мета: навчання правильному реагуванню на емоційні ситуації в команді.

Учасники були поділені на групи, і кожна група отримала сценарій, який відображає типову робочу ситуацію: конфлікт між колегами, стресова ситуація через терміни або необхідність прийняття швидкого рішення. Кожна група повинна була обіграти сцену, виявляючи емоції, типові для таких ситуацій, і шукати шляхи вирішення. Інші групи повинні були оцінити, наскільки адекватно були використані емоційні реакції і як ефективно була обрана стратегія вирішення конфлікту.

Група 1 (конфлікт через недотримання термінів):

Учасник 1 (керівник): «Чому не було виконано задачу вчасно? Ти знаєш, як важливо це для команди!»

Учасник 2 (працівник): «Я розумію, але ситуація була складною. Мені треба було більше часу на аналіз».

Психолог: «Як ви відчували емоції цих двох персонажів? Яка була реакція і що могло б покращити їхню взаємодію?»

Гра 2 «Емоційні кроки»

Мета: розвиток вміння реагувати на емоційні ситуації в стресових умовах.

Учасники по черзі виходять на сцену, і кожен отримує картку з описом стресової ситуації (наприклад, аварія на роботі, зауваження від керівника, незадоволений клієнт). Їм необхідно відреагувати на ситуацію з емоційного боку, використовуючи різні варіанти емоційних реакцій: спокій, агресія, роздратування, спроби вийти з конфлікту. Інші учасники оцінюють, наскільки ефективно були обрані емоційні реакції.

3. Рефлексія та підсумок

Після закінчення вправ психолог запропонував учасникам обговорити, що вони дізналися про себе. Учасники поділилися своїми враженнями від вправ, що дозволили їм усвідомити свої емоції та їх вплив на професійну діяльність. Були підкреслені моменти, коли учасники виявляли неготовність контролювати емоції, а також ситуації, в яких емоційний інтелект допомагав у вирішенні робочих конфліктів. У результаті обговорення всі учасники визначили, що розвиток емоційного інтелекту може стати ключовим фактором для підвищення їх професійної ефективності, покращення взаємодії в команді та зменшення рівня стресу на роботі. Психолог підсумував заняття, наголосивши на важливості постійної практики емоційного інтелекту в повсякденній роботі та взаємодії з колегами, а також на необхідності бути готовим до саморегуляції в емоційно напружених ситуаціях.

Заняття 2

Тема. «Контроль емоцій у робочих ситуаціях»

Мета: розвиток навичок саморегуляції та контролю емоцій у стресових умовах для підвищення ефективності працівників у професійних взаємодіях. Ознайомити учасників із техніками емоційного самоконтролю та навчити застосовувати їх у складних робочих ситуаціях, таких як конфлікти, терміни.

Хід заняття

1. Організаційна частина

Заняття розпочалося зі знайомства учасників, психолог запросив кожного поділитися своїм досвідом управління емоціями в робочих ситуаціях. Кожен учасник назвав одну ситуацію, в якій йому було важко контролювати свої емоції на роботі. Це дозволило створити атмосферу відкритості та довіри, де учасники могли обговорити свої проблеми, а також зрозуміти важливість самоконтролю.

Психолог визначив мету заняття: навчити учасників ефективно реагувати на стресові ситуації через техніки саморегуляції. Учасникам було роз'яснено, що емоційний контроль дозволяє не лише знизити рівень стресу, але й підвищити продуктивність та ефективність на роботі.

2. Основна частина

Вправа 1 «Техніка охолодження»

Мета: навчитися швидко знижувати рівень стресу та емоційної напруги за допомогою дихальних практик.

Учасники сіли в зручні позиції та закрили очі. Психолог покроково проводив техніку глибокого дихання:

1. Вдих через ніс, рахуючи до чотирьох.
2. Затримка дихання на чотири секунди.
3. Видих через рот, рахуючи до шести.
4. Затримка на кілька секунд після видиху.

Психолог закликав учасників спостерігати за своїми відчуттями і оцінити, як вони відчувають зміни в емоційному стані після декількох хвилин практики.

Психолог: «Зосередьтеся на своєму диханні. Уявіть, що з кожним видихом ви звільняєтесь від напруги. Як ви почуваетесь після дихальних вправ?»

Учасник 1. «Я відчуваю, що мої плечі стали м'якшими, і в голові стало легше».

Учасник 2. «Я зазвичай хвилююся на роботі через дедлайни, але після цієї вправи я відчув, що в мені з'являється більше спокою».

Після вправи учасники обговорили, як саме ця техніка допомагає їм знижувати рівень стресу в критичних ситуаціях.

Вправа 2 «Робочий стресовий мітинг»

Мета: Практикувати реакції на емоційно насичені ситуації в команді, зберігаючи конструктивність і використовувати техніки саморегуляції для уникнення емоційного вибуху.

Учасники були розподілені на групи, кожна з яких мала розіграти стресову ситуацію, типову для робочого середовища (наприклад, конфлікт через терміни, незадоволення з виконаної роботи, термінові зміни в планах). Вони мали зіграти свої ролі та використати техніки саморегуляції, такі як зупинка, рефлексія або «охолодження» емоцій через дихання.

Діалог під час вправи:

Учасник 1 (керівник): «Ми повинні виконати цей проєкт до кінця тижня, і я бачу, що все йде не за планом. Чому немає результату?»

Учасник 2 (член команди): «Я розумію ваші переживання, але ми стикнулися з непередбачуваними труднощами. Я готовий запропонувати альтернативний план, щоб все встигнути».

Психолог: «Чи вдалося вам зберігати спокій в цій ситуації? Як вам вдалося не піддатися емоціям і зберегти конструктивний підхід?»

Учасник 3. «Мені допомогла техніка глибокого дихання. Я зупинився на кілька секунд, щоб не дати емоціям взяти верх».

Після обговорення психолог підкреслив важливість конструктивних реакцій на конфлікти та застосування технік саморегуляції для підтримки здорової атмосфери в команді.

Гра 1 «Емоційне дзеркало»

Мета: навчитися відображати емоції співрозмовників у конфліктних ситуаціях, щоб знизити напругу та зберегти спокійний тон бесіди.

Учасники паруються. Один з учасників описує емоційну ситуацію, а інший має відтворити не тільки слова, але й емоційний стан, який він або вона вважає правильним для цієї ситуації. Мета гри – вловити емоційний стан співрозмовника й відобразити його так, щоб зменшити конфліктну напругу.

Учасник 1 (розповідає): «Я дізнався, що завдання не буде виконано вчасно. Я дуже засмучений, бо це важливо для проєкту».

Учасник 2 (відображає): «Ти засмучений, тому що це важливо для проєкту, і ти хвилюєшся, що це може вплинути на результат. Я розумію твою тривогу».

Психолог: «Як ви відчули себе після того, як відобразили емоції іншої людини? Чи допомогло це знизити напругу?»

Учасник 3. «Це дійсно допомогло. Відображення емоцій дало мені відчуття розуміння і співпереживання, що дозволило зберегти спокій».

Гра 2 «Перехід до конструктиву»

Мета: Навчитися переходити від емоційного стану до конструктивного вирішення проблеми в стресових ситуаціях.

Учасники знову поділяються на групи, і кожна група отримує ситуацію, де емоції можуть заважати прийняти рішення (наприклад, незадоволення з приводу результату роботи). Вони повинні змінити фокус розмови, переходячи від емоцій до конструктивного обговорення того, як вирішити проблему.

Учасник 1. «Я не задоволений результатом цього проєкту, адже ми не виконали всі завдання».

Учасник 2. «Я розумію твоє незадоволення, але давай зосередимося на тому, як можна вирішити цю проблему і що потрібно зробити для досягнення кращих результатів».

3. Рефлексія та підсумок

Після завершення вправ учасники зібралися в коло для обговорення своїх вражень. Кожен поділився, як вони відчували себе під час виконання вправ і ігор, і чи змінилося їхнє ставлення до управління емоціями. Вони відзначили, що важливо навчитися зберігати спокій в стресових ситуаціях, оскільки це дозволяє приймати зважені рішення та зберігати здорові стосунки з колегами. Психолог підсумував заняття, наголосивши, що вміння контролювати свої емоції в робочому середовищі є ключовим для досягнення високих результатів та побудови ефективної взаємодії в команді. Учасники вирішили застосовувати отримані техніки в реальних ситуаціях, а також продовжити працювати над розвитком емоційної саморегуляції для підтримки продуктивності на роботі.

Заняття 3

Тема. «Як керувати емоціями на роботі»

Мета: розвиток навичок точного розпізнавання та управління емоціями як у себе, так і в інших, що дозволяє покращити ефективність роботи в команді, знизити стрес і сприяє кращій взаємодії на роботі. Учасники мають розширити свій емоційний словник, щоб точніше описувати свої переживання і краще розуміти емоції колег.

Хід заняття

1. Організаційна частина

Заняття розпочалося з короткої презентації мети та завдань заняття. Психолог ознайомив учасників з програмою та важливістю розпізнавання емоцій на робочому місці для підвищення професійної ефективності. Після цього кожен учасник поділився своєю думкою про те, як емоції можуть впливати на робочі процеси та стосунки з колегами.

Психолог: «Як ви вважаєте, чому важливо вміти розпізнавати свої емоції на роботі?»

Учасник 1. «Це допомагає краще розуміти себе та ситуації, в яких ми працюємо, а також знижувати стрес».

Учасник 2. «Розуміння емоцій важливе для того, щоб не допустити емоційних вибухів і зберігати конструктивний підхід до роботи».

Після цього психолог представив план заняття та анонсував першу вправу.

2. Основна частина

Вправа 1 «Емоційна мозаїка»

Мета: розширити емоційний словник учасників, навчити їх точніше ідентифікувати свої емоції та відкрито їх висловлювати в робочих ситуаціях.

Учасники отримали картки з різними емоціями, написаними на них (наприклад, радість, тривога, гнів, сум, задоволення). Кожен учасник вибирав одну картку з емоцією, яку він відчував під час певної ситуації на роботі, і пояснював, чому саме ця емоція виникла. Після цього учасники обговорювали, як їхня емоція могла вплинути на їхню поведінку і які стратегії допомогли б їм краще впоратися з нею.

Учасник 1 (пояснює): «Цю емоцію я обрав, тому що на роботі часто відчуваю тривогу через великий обсяг завдань. Це зазвичай відбивається на моєму настрої, і я починаю переживати, чи встигну все зробити».

Учасник 2. «Я розумію, я теж часто переживаю за терміни, але намагаюся використовувати техніки релаксації, щоб знизити рівень тривоги».

Психолог підсумував вправу, наголосивши на важливості вміння виявляти та називати свої емоції, адже це є основою для ефективної саморегуляції.

Вправа 2 «Емоційний калейдоскоп»

Мета: покращити здатність розпізнавати емоції в різних робочих ситуаціях і навчитися реагувати на них за допомогою стратегії саморегуляції.

Учасники працювали в малих групах. Кожна група отримала сценарій робочої ситуації, яка може викликати емоційний стрес (наприклад, конфлікт з колегою через різне розуміння задачі, відмова від виконання важливої роботи тощо). Учасники повинні були озвучити, які емоції могли б виникнути у таких ситуаціях, а також обговорити способи управління цими емоціями за допомогою технік саморегуляції, таких як позитивне мислення, глибоке дихання або переосмислення ситуації.

Учасник 1 (озвучує емоцію): «Якщо ми не зможемо виконати цю задачу вчасно, я відчуваю розчарування, бо це моя відповідальність».

Учасник 2. «Я також відчуваю гнів, здається, мої зусилля недооцінюються. Але я намагаюся взяти паузу і подивитись на ситуацію з іншого боку».

Психолог: «Важливо розуміти, що такі емоції – це нормально. Головне – знайти спосіб їх конструктивно виразити і впоратися з ними без шкоди для результату».

Вправа допомогла учасникам усвідомити важливість своєчасного розпізнавання емоцій та прийняття активних кроків для їхнього контролю, щоб уникнути їх негативного впливу на робочий процес.

Гра 1 «Емоційна естафета»

Мета: покращити здатність до емоційного відгуку на дії інших і навчитися правильно реагувати на емоції колег.

Учасники поділилися на кілька груп. Кожна група по черзі вибирала один з емоційних станів, які їм потрібно було показати за допомогою міміки та жестів (наприклад, радості, розчарування, злості, здивування). Інші учасники мали вгадати, яку саме емоцію демонструє партнер. Після цього вони

обговорювали, як правильно реагувати на емоцію, щоб підтримати конструктивну атмосферу.

Учасник 1 (показує емоцію): «Це має бути мій вираз, коли я відчуваю гнів».

Учасник 2. «Ви виглядаєте дійсно злісно. Я б спробував зрозуміти, що стало причиною цих почуттів і відреагувати спокійно, не піддаючись емоціям».

Психолог: «Ця гра допомагає нам навчитися швидко вловлювати емоції в інших і відповідно на них реагувати, зберігаючи здорову атмосферу на роботі».

Гра 2 «Емоційний ланцюжок»

Мета: Розвинути здатність швидко реагувати на емоційні зміни в колективі і коригувати свою поведінку для збереження конструктивної комунікації.

Учасники сіли в коло. Перший учасник зображав емоцію (наприклад, страх), а наступний повинен був відобразити цю емоцію, а потім додати свою, створюючи ланцюг емоцій. Кожен наступний учасник по черзі демонстрував нову емоцію, і група обговорювала, як змінюється атмосфера в команді залежно від того, як колеги виражають свої емоції.

Учасник 1 (показує емоцію): «Я переживаю через те, що не встигну зробити все вчасно».

Учасник 2 (додає емоцію): «Я також відчуваю стрес, але думаю, що зможемо подолати це, якщо будемо працювати разом».

Психолог: «Ця гра допомагає виявити, як важливо стежити за емоціями в команді та вчасно реагувати, щоб не дати емоціям взяти верх над здоровим спілкуванням».

3. Рефлексія та підсумок

В кінці заняття учасники обговорили свої враження від виконаних вправ. Вони поділилися, як їм вдалося зрозуміти свої емоції та краще реагувати на емоції колег. Усі учасники підкреслили важливість точного розпізнавання емоцій, адже це дозволяє не лише ефективно управляти своїм станом, але й підтримувати здорову атмосферу в колективі. Психолог наголосив на тому, що вміння точно називати емоції та розпізнавати їх у інших є важливим інструментом для ефективної роботи в команді та управління стресом на роботі. Учасники домовилися продовжити працювати над розвитком емоційної чуйності, щоб зменшити емоційні напруги та покращити командну взаємодію.

Заняття 4

Тема. «Емпатія як важлива якість працівника»

Мета: розвиток здатності учасників розуміти емоції інших людей, підтримувати ефективні стосунки в колективі та знаходити баланс між співпереживанням і збереженням власних меж. Учасники мають навчитися відчувати емоційний стан колег, не зливаючись із ним і не втрачаючи свою емоційну стійкість, що є необхідним для створення довірливого середовища, сприятливого для співпраці.

Хід заняття

1. Організаційна частина

Заняття розпочалося з короткого вступу від психолога, який пояснив учасникам значення емпатії в роботі та її роль у розвитку професійних стосунків. Психолог підкреслив важливість вміння підтримувати емоційну дистанцію, зберігаючи при цьому здатність співпереживати. Учасники познайомилися з програмою заняття та її цілями. Після цього вони обговорили, що таке емпатія і як вона може допомогти в їхній професійній діяльності.

Психолог: «Що для вас означає емпатія? Як ви вважаєте, чому важливо розуміти емоції інших на роботі?»

Учасник 1. «Емпатія допомагає мені зрозуміти, чому колеги поведуться певним чином. Це дозволяє бути терплячим і конструктивним у спілкуванні».

Учасник 2. «Важливо вміти підтримувати інших, не втрачаючи при цьому своєї емоційної рівноваги, щоб не впливати негативно на себе».

Після вступного обговорення психолог представив план заняття та анонсував першу вправу.

2. Основна частина

Вправа 1 «Емоційна передача»

Мета: покращити здатність учасників правильно розуміти і відобразити емоції інших, розвинути навички активного слухання та емпатії через точне відтворення переживань співрозмовника.

Учасники поділилися на пари. Кожен учасник по черзі описував ситуацію, в якій він переживав сильні емоції (наприклад, стрес чи радість), а його партнер мав точно відобразити ці емоції словами. Після виконання вправи пара обговорювала, наскільки важливо вловлювати емоційний контекст і як це впливає на ефективне спілкування в колективі.

Учасник 1. «Я відчував себе розчарованим на роботі, коли проект не йшов так, як я очікував. Це була ситуація, де я почувався зневіреном».

Учасник 2. «Ти відчував розчарування і зневіру, бо проект не давав очікуваних результатів?»

Учасник 1. «Так, це було дуже важко, і я відчував, що втрачаю контроль».

Психолог: «Дуже добре! Важливо правильно інтерпретувати емоції співрозмовника, щоб краще його зрозуміти і надати підтримку».

Вправа 2 «Створення емоційного бар'єру»

Мета: розвинути здатність зберігати емоційну дистанцію, допомагаючи іншим, але не дозволяти чужим емоціям впливати на своє самопочуття та професійну діяльність.

Учасники працювали в групах. Кожен мав вигадати ситуацію, в якій він пережив би сильний емоційний стрес через чужі емоції, наприклад, якщо колега став дуже стресовим і почав негативно впливати на робочий процес. Завдання полягало в тому, щоб обговорити стратегії, які допомогли б зберегти власні межі і не «перехоплювати» чужі емоції, при цьому залишаючись підтримуючими.

Учасник 1. «Уявімо ситуацію, коли колега починає виражати гнів через нещодавно прийняте рішення. Як зберегти спокій і не дозволити його емоціям впливати на мої?»

Учасник 2. «Можна спробувати слухати його, підтверджувати, що ми чуємо його емоції, але при цьому не дозволяти їх перенести на себе. Наприклад,

сказати: «Я розумію, що це важко, але давай подумаємо, як ми можемо це виправити».

Психолог: «Так, важливо зберігати свої межі і не дозволяти емоціям іншої людини керувати вашими. Цей баланс між співпереживанням і емоційною стійкістю допомагає зберігати психологічне здоров'я».

Вправа допомогла учасникам зрозуміти, як важливо не зливатися з емоціями інших, зберігаючи емоційну стійкість і здорову дистанцію.

Вправа 3 «Техніка співпереживання»

Мета: навчитися глибоко співпереживати, зберігаючи при цьому емоційну дистанцію та рівновагу.

Учасники по черзі опрацьовували ситуації, коли колеги переживали труднощі (наприклад, проблеми у роботі чи особистому житті). Група повинна була разом знайти способи надання емоційної підтримки, не ставши при цьому «емоційним абсорбентом». Всі разом обговорювали, як правильно висловити підтримку, не втрачаючи власної емоційної рівноваги.

Учасник 1. «Уявімо, що колега розчарований через відмову від його ідеї на нараді. Як можемо підтримати його, не втрачаючи власної емоційної рівноваги?»

Учасник 2. «Можна сказати: «Я розумію, що це важко, але давай подумаємо, що ми можемо зробити для покращення наступного разу». Таким чином, ми підтримуємо, але не впливаємо емоційно».

Психолог: «Правильно! Це важлива техніка – підтримувати колегу, але не ставати емоційним «поглиначем», щоб не втратити свою емоційну стійкість».

3. Рефлексія та підсумок

В кінці заняття учасники обговорили, які враження у них залишилися від вправ і що нового вони для себе відкрили. Всі відзначили, що емпатія є важливим інструментом для покращення командної взаємодії та створення здорової атмосфери на роботі, але водночас важливо навчитися захищати свої емоційні межі. Учасники поділилися, що вони планують використовувати отримані навички у своїй професійній діяльності, зокрема для підтримки колег у складних ситуаціях, не втрачаючи при цьому свою емоційну рівновагу.

Учасник 1. «Це заняття допомогло мені зрозуміти, як важливо не зливатися з емоціями інших, а підтримувати дистанцію. Тепер я відчуваю, що зможу краще справлятися з емоційними ситуаціями на роботі».

Учасник 2. «Я згоден. Найголовніше – це вміти співпереживати, але не поглинати чужі емоції, щоб зберігати свою емоційну рівновагу».

Психолог підсумував заняття, наголосивши, що розвиток емпатії дозволяє створювати сприятливу атмосферу для ефективної роботи в команді та збереження гармонії в колективі, а здатність зберігати емоційну дистанцію допомагає уникати емоційного виснаження та стресу. Заняття завершилося позитивною ноткою, де кожен учасник подякував за можливість обмінятися досвідом та навичками для розвитку емоційної грамотності.

Заняття 5

Тема. «Як домовлятися у конфліктних ситуаціях»

Мета: розвиток навичок конструктивного емоційного реагування під час конфліктів у робочих ситуаціях. Підвищення здатності учасників ефективно розв'язувати конфлікти, усвідомити важливість емоційного інтелекту у збереженні гармонії в колективі та досягненні спільних цілей.

Хід заняття

1. Організаційна частина

Заняття розпочалося з невеликого вступу від психолога, який ознайомив учасників з основними цілями та задачами заняття. Ведучий підкреслив важливість емоційного інтелекту для досягнення продуктивної співпраці у команді та успішного вирішення конфліктних ситуацій. Учасники обговорили, що таке конфлікт і чому важливо навчитися управляти емоціями під час конфліктів на роботі. Було зазначено, що конфлікти є неминучою частиною будь-якої робочої атмосфери, і правильний підхід до їх вирішення може позитивно вплинути на атмосферу в команді.

Психолог: «Що ви зазвичай відчуваєте під час конфлікту на роботі? Як ви зазвичай реагуєте?»

Учасник 1. «Зазвичай я відчуваю роздратування або стрес, і часто важко залишатися спокійним».

Учасник 2. «Я схильний відразу давати відповідь і часто забуваю, що потрібно вислухати точку зору іншої сторони».

Після цього ведучий пояснив важливість конструктивного підходу до вирішення конфліктів і анонсував наступні вправи, які допоможуть учасникам працювати над цими навичками.

2. Основна частина

Вправа 1 «Конфлікт в ролях»

Мета: розвиток навичок конструктивного вирішення конфліктів через емоційне реагування без звинувачень та здатність розуміти точку зору іншого.

Учасники поділилися на пари. Один з учасників виступав у ролі «скривдженої» сторони, а інший – «агресора». Вони розігрували конфліктну ситуацію, в якій обидва учасники повинні були висловити свої емоції, але без звинувачень. Задача полягала в тому, щоб знайти спосіб конструктивно вирішити конфлікт, виражаючи свої почуття і намагаючись зрозуміти точку зору іншої сторони. Після кожної ролі учасники обговорювали, які емоційні реакції були найбільш ефективними для розв'язання конфлікту, а які – не допомогли налагодити порозуміння.

Учасник 1 (як «скривджена» сторона): «Я почув, що ви сказали, і це мене дуже засмутило. Я розумію, що це не було зроблено навмисно, але я відчув себе непотрібним».

Учасник 2 (як «агресор»): «Я не хотів, щоб ви так це сприйняли. Можливо, я висловився занадто різко, але мені було важливо донести свою точку зору».

Психолог: «Дуже добре, ви намагаєтесь розуміти точку зору один одного без звинувачень. Це важливо для конструктивного вирішення конфлікту».

Вправа 2 «Спільне вирішення проблеми»

Мета: навчити учасників зберігати емоційну рівновагу, вислуховувати позиції інших і знаходити компроміс, що задовольняє всі сторони.

Учасники були поділені на групи, кожна з яких отримала ситуацію, де два учасники повинні були домовитися про рішення, яке враховує інтереси обох сторін. Наприклад, один із учасників може виступати за швидке виконання завдання, а інший – за більшу увагу до деталей. Завдання полягало в тому, щоб учасники зберегли емоційну рівновагу, вислухали позицію іншого і знайшли компромісне рішення, яке задовольняє обидві сторони.

Учасник 1. «Ми маємо обмежений час на виконання цієї задачі, тому я пропоную зосередитися лише на основних аспектах».

Учасник 2. «Я розумію вашу точку зору, але мені важливо, щоб ми не пропустили жодної деталі, адже це може вплинути на кінцевий результат».

Психолог: «Чудово, ви обидва виявляєте готовність до компромісу і уважно слухаєте одне одного. Це важлива частина вирішення конфлікту».

Вправа 3 «Шлях до компромісу»

Мета: Розвиток навичок знаходження компромісу навіть при наявності серйозних розбіжностей.

Учасникам запропоновано модель, в рамках якої вони повинні по черзі висловлювати пропозиції, чітко формулюючи свої потреби та виявляючи готовність до взаємних поступок. У кожній ситуації один учасник мав виступати з твердою позицією, а інший – пропонувати можливі варіанти для компромісу. Завдання полягало в тому, щоб кожен з учасників залишався відкритим до пропозицій іншої сторони і зберігав конструктивний тон під час переговорів.

Учасник 1. «Я вважаю, що для успішного завершення цього проекту необхідно зробити це швидше, навіть якщо це означає меншу увагу до деталей».

Учасник 2. «Я розумію вашу позицію, але я готовий прийняти такий компроміс: ми зробимо це швидше, але при цьому зберігаємо мінімальну перевірку якості».

Психолог: «Прекрасно, ви змогли знайти компроміс, де кожен із вас отримав частину своїх потреб. Це важливий навик при вирішенні конфліктів».

Вправа 4 «Емоційний фон конфлікту»

Мета: вивчити, як емоції впливають на сам хід конфлікту та на його результат.

Учасники працювали в групах і аналізували конкретні конфліктні ситуації з їхнього професійного досвіду. Кожен учасник описував емоції, які виникали під час конфлікту, та визначав, як ці емоції могли б змінити результат конфлікту, якби учасники краще управляли своїми емоціями. Обговорення було спрямоване на виявлення причин конфлікту та способів, як емоційний інтелект може сприяти його конструктивному вирішенню.

Учасник 1. «У нас на роботі часто виникають конфлікти через недотримання термінів. Коли я бачу, що проект затримується, я відчуваю роздратування і починаю вимагати пояснень».

Учасник 2. «Якби ми зберігали спокій і першочергово намагалися зрозуміти причину затримки, можливо, результат був би кращим. Емоційний фон дуже впливає на те, як ми вирішуємо конфлікти».

Психолог: «Вірно, емоційний інтелект дозволяє змінювати хід конфлікту, перетворюючи його на конструктивний діалог».

3. Рефлексія та підсумок

Після виконання вправ учасники підсумували важливість емоційного інтелекту в конфліктних ситуаціях. Вони обговорили, як конструктивне емоційне реагування допомагає не тільки зберігати спокій, але й знаходити компромісні рішення, що задовольняють обидві сторони. Ведучий підкреслив, що ефективне вирішення конфліктів сприяє зміцненню командних зв'язків і створенню атмосфери довіри та поваги. Учасники поділилися своїми враженнями, відзначаючи, що тепер вони мають більше інструментів для конструктивного управління конфліктами.

Учасник 1. «Це заняття допомогло мені зрозуміти, як важливо зберігати спокій і бути готовим до компромісу. Тепер я впевнений, що зможу більш ефективно вирішувати конфлікти».

Учасник 2. «Я зрозумів, як емоції можуть впливати на результат конфлікту. Важливо навчитися контролювати їх і знаходити спільні

Заняття 6

Тема. «Емоційний інтелект та лідерство в організації»

Мета: розвиток навичок емоційного інтелекту у лідерів та менеджерів для покращення комунікації, підвищення довіри в команді та управління емоціями у складних, кризових чи стресових ситуаціях. Формування лідерського стилю, який базується на емпатії, саморегуляції та усвідомленому впливі.

Хід заняття

1. Організаційна частина

Заняття розпочалося з привітання і короткого знайомства між учасниками, де кожен назвав своє ім'я, посаду і поділився однією ситуацією, коли, на його думку, лідер виявив сильний емоційний інтелект. Це дозволило налаштувати групу на продуктивну і відверту роботу.

Психолог: «Сьогодні ми говоритимемо про лідерство не як про владну позицію, а як про вміння впливати, підтримувати і надихати. Лідер із розвиненим емоційним інтелектом – це не просто той, хто керує, а той, хто чує, відчуває та реагує. Ви готові до трансформації свого лідерства?»

Учасники з зацікавленням кивнули, обмінялися усмішками, і психолог перейшов до короткої теоретичної частини, пояснюючи, що таке емоційний інтелект (ЕІ) і чому він є критичним для керівників.

2. Основна частина

Вправа 1 «Позиція лідера»

Мета: розвинути здатність приймати рішення з урахуванням емоцій співробітників.

Учасники працюють у трійках. Один – лідер, двоє – члени команди. Лідер отримує завдання: «Один із працівників просить відпустку в гарячий період, другий проти, бо це збільшить навантаження». Завдання – прийняти рішення, продемонструвавши емпатію, контроль над власними емоціями та вміння

зберегти баланс у колективі. Після розіграшу ролей група обговорює, наскільки ефективною була комунікація лідера.

Лідер: «Я розумію твоє бажання взяти відпустку, це важливо для емоційного відновлення. Але також чую, що це створить тиск на команду. Давайте разом подумаємо, як зменшити навантаження і знайти компроміс».

Член команди 1: «Мені приємно, що ви чуєте мої потреби. Я готовий перенести частину роботи, якщо це буде обмеженою кількістю днів».

Психолог: «Це гарний приклад лідерської емпатії. Ви не ігноруйте потреби жодної зі сторін».

Вправа 2 «Будуємо довіру»

Мета: відпрацювання поведінки, яка сприяє формуванню довіри в команді.

Учасники розподіляються на групи по 4–5 осіб. Кожен має поділитися невеликою історією, де він відчував себе вразливим на роботі (наприклад, зробив помилку, не впорався із завданням). Інші учасники мають відреагувати з розумінням, без осуду, використовуючи техніки активного слухання (вербальні сигнали підтримки, відкриті фрази). Завдання лідера – створити атмосферу безпеки й визнання.

Учасник 1. «Минулого місяця я затримав проект і відчував сором. Було складно зізнатися команді».

Учасник 2. «Це вимагає сили – поділитися таким. Дякую тобі. Ми всі помиляємось. Це нормальна частина зростання».

Психолог: «Ось це і є довіра – коли слабкість не карається, а приймається».

Після вправи відбулося обговорення: як почувалися ті, хто ділився, і як реагували інші. Учасники відзначили, що відкрита, безпечна комунікація значно зміцнює довіру у команді.

Вправа 3 «Лідер в кризовій ситуації»

Мета: формування навичок емоційної стійкості у кризових обставинах.

Учасникам пропонується змоделювати ситуацію: «Компанія змушена скоротити бюджет, частину проектів зупиняють, люди втрачають впевненість». Один із учасників виступає як лідер, інші – команда, яка в стресі. Завдання лідера – не дати емоціям взяти гору, зберігати спокій, дати надію, бути чесним.

Лідер: «Так, ситуація не проста. Я теж відчуваю тривогу. Але наша команда – цінність. Я хочу, щоб ви знали: я зроблю усе можливе, аби захистити ваші інтереси».

Учасник: «Це дає сили. Коли керівник чесний, навіть негативні новини сприймаються спокійніше».

Психолог: «Це лідерство в дії – не приховувати правду, але й не розпалювати паніку».

Вправа 4 «Типи емоційних лідерів»

Мета: усвідомити власний стиль лідерства через призму ЕІ.

Учасники отримують опис 4 типів емоційного лідера:

«Натхненник» – піднімає команду завдяки енергії;

«Коуч» – глибоко слухає і підтримує індивідуальний розвиток;

«Демократ» – враховує думки команди;

«Командир»– діє швидко і рішуче у критичних ситуаціях.

Кожен має обрати тип, який найкраще відображає його стиль, і обговорити в парах, як покращити баланс між стилями.

Учасник 1. «Я – натхненник, мені легко заряджати команду, але іноді забуваю про емоційний стан окремих людей».

Учасник 2. «Я більше коуч. Але іноді треба бути рішучішим. Думаю, це можна розвинути».

Психолог: «Лідерство – це не про вибір одного стилю, а про гнучкість, яку дає емоційна зрілість».

3. Рефлексія та підсумок

Наприкінці заняття учасники зібралися в коло. Психолог запросив кожного поділитися одним висновком, який він виносить із сьогоднішньої роботи.

Учасник 1. «Я зрозумів, що бути лідером – це не про те, щоб бути сильним завжди, а про вміння бути справжнім, чесним і відкритим».

Учасник 2. «Для мене головне відкриття – це сила емпатії. Вона не слабкість, а інструмент впливу».

Учасник 3. «Мені допомогло побачити, як важливо управляти своїми емоціями, щоб не заражати команду панікою, а навпаки – підтримати її».

Психолог завершив заняття словами: «Справжній лідер не керує зверху, а веде разом. І емоційний інтелект – це міст між керуванням і людяністю».

Учасники подякували один одному за довіру, щирість і спільний розвиток. Заняття завершилося на натхненній ноті з розумінням, що емоційний інтелект – це фундамент сучасного лідерства.

Заняття 7

Тема. «Як настрій впливає на продуктивність діяльності»

Мета: формування розуміння зв'язку між емоційним станом працівників і їх продуктивністю, розвиток навичок емоційної саморегуляції, усвідомлення ролі настрою у креативності, мотивації та ефективності щоденної роботи.

Хід заняття

1. Організаційна частина

Заняття розпочалося зі знайомства учасників. Психолог запропонував кожному поділитися одним словом, яке описує їхній настрій прямо зараз. На фліп-чарті психолога створив «емоційну карту групи»– хмару слів, що дозволила візуалізувати загальний емоційний фон на початку заняття.

Психолог: «Сьогодні дізнаємось, чому наш настрій – це не просто фон, а ключовий фактор нашої щоденної ефективності. І навчимося способам, як впливати на нього так, аби працювати краще – і з собою, і з командою».

2. Основна частина

Вправа 1 «Емоційний барометр»

Мета: усвідомити зміну власного емоційного стану та його вплив на продуктивність.

Кожен учасник отримує картку з умовним «барометром»– шкалою від -5 (негативний настрій) до +5 (дуже позитивний настрій). Учасники ставлять позначку, яка відповідає їхньому настрою на початку заняття, та коротко записують, чому саме цей показник. Потім психолог просить пригадати, як їхній настрій впливав на ефективність протягом дня.

Психолог: «Згадайте один день, коли ваш настрій був на позначці -3. Що відбувалося з вашим фокусом, ритмом роботи, бажанням діяти?»

Психолог: «А тепер згадайте день, коли у вас був +4. Як усе змінилось?»

Учасниця: «Я зрозуміла, що в день, коли я була роздратована, я витратила годину на одне просте завдання. А коли була у піднесеному настрої – зробила утричі більше».

Після обговорення учасники знову позначили свій настрій на барометрі – і майже всі зауважили, що після перших вправ він покращився.

Вправа 2 «Емоційне дзеркало»

Мета: розвинути навички емоційного слухання і взаємного розуміння в команді.

Учасники об'єднуються в пари. Один розповідає про свій настрій сьогодні (або вчора), описуючи не лише події, а й емоції. Другий – відтворює словами почуте, ніби «віддзеркалює» стан партнера. Потім ролі змінюються.

Учасник: «Сьогодні зранку я прокинулася втомлена, не хотілось йти на роботу, був легкий смуток».

Учасник (віддзеркалення): «Ти почувалася виснажено, і ця втома трохи завадила тобі зібратися. Можливо, ти ще не відновилася».

Учасник (з усмішкою): «Так! Саме так. Дякую, що почув це».

Учасники відзначали, що навіть просте «емоційне віддзеркалення» знижує напруження і підвищує довіру.

Вправа 3 «Креативна перерва»

Мета: показати, як зміна емоційного фокусу активізує креативність.

Учасники на 10 хв. отримують «несерйозне» завдання: придумати, як продати скріпку, наче це найцінніший продукт у світі. Можна працювати в парах або трійках. Після креативної роботи групи презентують свої ідеї.

Учасниця: «Моя скріпка – це антистрес-пристрій. Її можна крутити, згинати, і вона рятує від емоційного вигорання!»

Учасник: «А моя скріпка – це таємний ключ від сейфу з новими ідеями!»

Психолог: «Бачите, коли ми розслабляємось і дозволяємо собі емоційну гру, мозок включає іншу передачу – і креативність стає доступнішою. Саме тому навіть коротка позитивна перерва може значно підвищити продуктивність».

Вправа 4 «Настрій і робота: мапування»

Мета: пов'язати емоційний стан із конкретними робочими результатами.

Кожен учасник на окремому аркуші створює карту: в одному стовпчику – тип емоцій (злість, радість, тривога, спокій тощо), у другому – як ці емоції впливають на конкретні аспекти роботи (продуктивність, комунікація, здатність до навчання, креативність). Після індивідуальної роботи учасники обмінюються мапами в парах і коротко обговорюють спільне й відмінне.

Учасник: «У мене злість іноді підвищує продуктивність, але псує комунікацію з колегами. Цікаво, що радість – навпаки: більше натхнення, але складніше зосередитися».

Психолог: «Це і є емоційна грамотність – вміти бачити, як саме кожен стан впливає на дію. Це дозволяє не придушувати емоції, а керувати ними».

3. Рефлексія та підсумок

Заняття завершилося колом рефлексії. Психолог поставив запитання: «Який емоційний стан ви хотіли б мати на роботі щодня – і що можете зробити, щоб його підтримувати?»

Учасниця: «Я хочу мати спокій і впевненість. І зрозуміла, що мені допомагає ранкове налаштування і короткі перерви».

Інший учасник: «Хочу більше легкості. Тепер розумію, що можу сам створювати цю атмосферу, хоча б у межах свого простору».

Психолог: «Емоції – не ворог, а ресурс. І коли ми усвідомлюємо, як вони впливають на продуктивність, ми стаємо майстрами власної ефективності».

Учасники вийшли з заняття з легкістю, натхненням і конкретними ідеями, як створювати власний емоційно-продуктивний день.

Заняття 8

Тема. «Емоційна культура спілкування в організації»

Мета: формування у працівників навичок емоційно грамотного спілкування в професійному середовищі; розвиток здатності до уважного слухання, конструктивного зворотного зв'язку, саморегуляції під час комунікації та формування підтримуючого емоційного клімату в команді.

Хід заняття

1. Організаційна частина

Заняття розпочалося зі знайомства і створення дружньої атмосфери. Психолог привітав учасників та запитав: «Які слова вам найбільше приємно чути на роботі?»

Учасники називали: »дякую», «я вірю в тебе», «ти впорався», «твоя думка важлива», після чого психолог звернув увагу: «Ось і перший доказ, що емоції в комунікації – це не другорядне, а визначальне. Саме це сьогодні ми будемо досліджувати».

2. Основна частина

Вправа 1 «Відкрите серце»

Мета: Розвиток навичок емпатійного слухання, прийняття без осуду.

Учасники сідають у коло. Кожен по черзі говорить протягом 2–3 хвилин на тему, яка для нього важлива: це може бути робоча ситуація, емоційний досвід або спогад. Інші учасники просто слухають, не перебивають, не коментують. Після завершення виступу слухачі лише кажуть: »Я почув тебе. Дякую».

Учасник: «Іноді мені здається, що моя думка в команді ігнорується. Я не завжди маю сміливість сказати, бо боюсь бути засудженим».

Група (хором): «Я почув тебе. Дякуємо».

Ця вправа викликала емоційний відгук, а психолог наголосив: «Мовчазне, але уважне слухання – це вже підтримка. У роботі це теж має значення».

Вправа 2 «Правильна інформація»

Мета: відпрацювати навички конструктивної критики та підтримуючої мови.

Учасники працюють у парах. Один – «керівник», інший – «працівник». Керівник має донести критику стосовно помилки у проєкті, але зробити це так, щоб не демотивувати. Потім учасники міняються ролями.

Керівник: «У звіті були неточності, і це трохи загальмувало процес. Але я знаю, що ти завжди ретельно працюєш, тому пропоную разом пройтись по цифрах – і наступного разу буде краще».

Працівник: «Дякую, що сказала це так спокійно. Це справді мотивує виправитись, а не захищатись».

Після вправи психолог акцентував: «Тон і форма – 80% впливу на клімат. Навіть одна критика, висловлена з повагою, може зміцнити довіру».

Вправа 3 «Емоційні рівноваги»

Мета: навчитись залишатись конструктивним у стресових комунікаціях.

Рольова гра. Один учасник – «роздратований клієнт» або колега, інший – «працівник», який повинен зберегти спокій і знайти рішення. Потім учасники обмінюються ролями.

Клієнт (у роздратованому тоні): «Ви мені обіцяли відповідь ще вчора! Це непрофесійно!»

Працівник (спокійно): «Розумію ваше обурення. Перепрошую за затримку. Я уточню все прямо зараз і дам вам відповідь протягом години».

Клієнт (пом'якшуючи тон): «Добре. Дякую за швидку реакцію».

Після вправи учасники зізналися, що інсценований конфлікт викликав емоції, і що втримати спокій – це справжнє мистецтво, яке потребує тренування.

Вправа 4 «Комунікаційні мости»

Мета: визначити, які слова і стилі спілкування «будують», а які – «руйнують» зв'язки в колективі.

Учасникам дається список фраз. Вони мають розподілити їх на «міст» (підтримка, довіра, співпраця) і «стіна» (відчуження, критика, знецінення). Приклади фраз: «Це твоя помилка – розбирайся сам», «Як ти думаєш, що можемо зробити інакше?», «Тобі знову потрібно пояснювати?», «Мені важлива твоя думка».

Після розподілу група обговорює: які слова викликають спротив, а які – мотивацію.

Учасниця: «Я раніше казала фразу 'Ну це ж очевидно!'. А тепер розумію, що вона відштовхує».

Психолог: «Емоційна культура – це щоденна практика обирати слова, що будують».

3. Рефлексія та підсумок

На завершення заняття кожен учасник отримав аркуш із запитанням: «Що я можу почати робити вже завтра, щоб мій стиль спілкування ставав теплішим і конструктивнішим?»

Учасники записали свої відповіді, а дехто поділився вголос: «Я почну більше слухати й менше перебивати», «Буду уважніше ставитись до тону – навіть коли поспішаю», «Навчуся говорити ‘дякую’ навіть за дрібниці».

Психолог: «Справжнє лідерство і командність починаються з мови. Коли ви змінюєте комунікацію – ви змінюєте стосунки. А через стосунки – змінюється вся культура організації».

Заняття закінчилось у теплому, вдячному тоні. Учасники вийшли з глибшим розумінням того, що спілкування – це не просто інструмент передачі інформації, а серцевина емоційного клімату в колективі, яка або надихає, або руйнує. І що кожен може зробити вибір – будувати «міст».

Заняття 9

Тема. «Емоційна зрілість працівників організації»

Мета: формування в учасників розуміння важливості емоційної зрілості як основи для створення психологічно безпечного та підтримуючого робочого середовища; розвиток навичок саморефлексії, емпатії, відповідального вираження емоцій та конструктивного спілкування.

Хід заняття

1. Організаційна частина

Заняття розпочалося з теплої привітальної розмови. Психолог поставив учасникам запитання: «Як ви зрозумієте, що перебуваєте в емоційно безпечному середовищі? Які ознаки цього стану?»

Учасники відповідали: «Можна вільно висловлюватися», «немає страху бути засудженим», «тебе слухають і чують», «є підтримка».

Після цього психолог окреслив цілі заняття: ««Сьогодні ми навчимося, як будувати емоційну зрілість – не тільки особисто, а й колективно. Бо без емоційної зрілості навіть найбільш професійна команда може зіткнутися з емоційним вигоранням і непорозумінням».

2. Основна частина

Вправа 1 «Безпечне середовище»

Мета: усвідомлення умов, які сприяють або заважають відчуттю емоційної безпеки.

Учасники об'єднуються в міні-групи по 3–4 особи. Кожна група отримує завдання: згадати ситуацію, коли на роботі було важко емоційно (непорозуміння, відсутність підтримки, критика). Потім – обговорити, що можна було зробити інакше, щоб це середовище стало безпечним.

Приклад обговорення: «Я пам'ятаю, коли нова ідея була знецінена ще до обговорення. Я тоді просто замовкла на кілька днів»; «А якби хтось сказав хоча б: ‘Розкажи більше, це цікаво’, все пішло б інакше».

Групи презентували свої висновки на загальній зустрічі.

Психолог: «Емоційна зрілість – це не боятись говорити ‘я не згоден’, але робити з повагою. І не чекати, поки хтось створить безпеку – а бути її джерелом».

Вправа 2 «Мовний бар'єр»

Мета: навчитись переформулювати агресивні чи пасивні повідомлення в емоційно зрілі.

Психолог зачитує фрази, які часто звучать у робочому спілкуванні (з негативним підтекстом). Учасники мають переформулювати їх, зберігши зміст, але змінивши тон на конструктивний і поважний.

Приклади фраз: «Знову все зробив неправильно», «Це взагалі не твоя справа», «Ти нічого не розумієш у цьому».

Психолог: «Хто переформулює фразу: ‘Це взагалі не твоя справа’?»

Учасник: «Можливо, ця частина задачі зараз у компетенції іншого відділу, але твій інтерес важливий».

Учасник: «Чудово. Той самий сенс – але без бар’єру між вами».

Після вправи учасники поділилися відчуттями. Більшість зазначила, що тон і формулювання часто створюють конфлікти, яких можна уникнути.

Вправа 3 «Розвиток емпатії»

Мета: підвищити чутливість до емоційного стану інших людей.

Учасники по черзі витягують картки з емоціями (наприклад: розчарування, тривога, гордість, розгубленість, вдячність) і за допомогою міміки, жестів, постави мають показати цю емоцію. Інші вгадують і коротко коментують, з якими ситуаціями ця емоція може бути пов’язана в робочому середовищі.

Учасник зображує тривогу: ходить по колу, тримає себе за голову, мружиться.

Колега: «Схоже на стан, коли не розумієш, як впоратись із терміновим завданням».

Інший: «Або коли боїшся, що твоя думка буде відкинута».

Психолог робить висновок: «Ми щодня бачимо ці невербальні сигнали, але часто ігноруємо. Емоційна зрілість – навчитись помічати і реагувати з повагою».

Вправа 4 «Я-повідомлення»

Мета: формування навичок вираження власних емоцій без звинувачення інших.

Учасникам пропонується взяти ситуації з реального досвіду, де вони відчували образу, злість чи розчарування. Вони мають сформулювати «Я-повідомлення» за схемою:

«Я відчуваю ____, коли ____, тому що ____, і я хотів би/хотіла б ____».

«Я відчуваюсь недооціненим, коли мої пропозиції ігнорують, тому що для мене важливо бути почутим, і я хотів би, щоб мої ідеї розглядали серйозно».

Після обговорення учасники дійшли висновку, що така форма комунікації дає змогу говорити про свої почуття без нападу, що зменшує ризик конфлікту.

3. Рефлексія та підсумок

На завершення психолог запропонував учасникам заповнити анкету-рефлексію з короткими запитаннями:

- Що сьогоднішнє заняття змінило у моєму розумінні емоційної зрілості?
- Яку конкретну звичку я готовий/готова запровадити у спілкуванні з колегами?
- Що я готовий/готова робити для створення емоційно безпечного середовища у команді?

Учасники ділилися:

—«Я почну слухати без оцінок і порад – просто з увагою».

—«Я частіше питатиму: ‘Як ти себе почуваєш?’»

—«Буду слідкувати за тоном. Бо слова можуть ранити – навіть ненавмисно».

Психолог підсумував: «Емоційна зрілість – це вміння не лише володіти собою, а й створювати умови, в яких інші можуть розкриватись. Так будуються команди, в яких хочеться працювати».

Заняття завершилось атмосферою довіри, відкритості та з новими усвідомленнями, які учасники готові перенести у повсякденне професійне життя.

Заняття 10

Тема. «Емоційне відновлення як елемент самоефективності»

Мета: розвиток навичок розпізнавання особистих ознак емоційного перевантаження та формування стратегії емоційного відновлення для підтримки балансу, професійної ефективності та стабільного емоційного фону.

Хід заняття

1. Організаційна частина

Заняття розпочалося з короткого кола знайомства та налаштування. Психолог привітав групу й поставив питання для налаштування на тему:

—«Коли ви востаннє помітили, що вам потрібна перерва, і що вас до цього привело?»

Учасники ділились:

—«Було відчуття, що нічого не встигаю, навіть дрібні завдання викликали роздратування».

—«Після кількох нарад підряд я зрозуміла, що втомилася навіть слухати».

—«Я зловив себе на тому, що не розумію, що мені говорять – мозок просто «вимкнувся»».

Психолог підсумував: «Сьогодні ми не просто поговоримо про стрес, ми навчимося розпізнавати сигнали емоційного виснаження вчасно й створювати свій власний «план відновлення». Адже саме це – запорука довготривалої продуктивності й емоційної стійкості».

2. Основна частина

Вправа 1 «Стресові маркери»

Мета: усвідомлення власних ознак емоційного перевантаження.

Учасники працюють у малих групах (по 3–4 особи). Кожному роздається анкета з запитаннями:

- Як виглядає мій стрес?

- Що я відчуваю фізично (головний біль, втома, напруга)?

- Які емоції найчастіше виникають (дратівливість, апатія, тривога)?

- Що запускає цей стан?

Після індивідуального заповнення учасники діляться прикладами в групах.

Учасник. «Я починаю підвищувати голос навіть на прості питання».

Учасник. «У мене – перше, що зникає – бажання щось робити. Ніби сили відключаються».

Психолог: «Стрес не завжди кричить – іноді він тихо забирає нашу енергію. Але якщо ми знаємо свої маркери – ми зможемо діяти вчасно».

Вправа 2 «Емоційне перезавантаження»

Мета: навчитись технікам швидкого емоційного відновлення.

Психолог знайомить учасників із трьома методами відновлення:

1. Дихання за квадратом (4–4–4–4): вдих – 4 секунди, затримка – 4, видих – 4, затримка – 4.

2. Швидкий скан тіла: коротка медитація на відчуття в тілі – напруга, тепло, поколювання.

3. Техніка «5-4-3-2-1»: що ви бачите (5), чуєте (4), відчуваєте дотиком (3), нюхаєте (2), смакуєте (1).

Кожну техніку учасники виконують разом. Після цього – рефлексія в парах: «Який метод спрацював для тебе?», «Як ти можеш застосувати його в робочому дні?».

Учасник: «Мені зайшло сканування тіла – я не помічав, як сильно напружую плечі».

Учасник: «А мені – дихання. Це ніби «стоп-кадр», де я повертаюся до себе».

Вправа 3 «Енергія і баланс»

Мета: створення персонального плану емоційного відновлення.

Учасникам роздається шаблон зі словами-підказками:

- Мої джерела енергії (що мене заряджає?)

- Що мене виснажує?

- Які «мікропаузи» я можу дозволяти собі протягом робочого дня?

- Що я зроблю сьогодні для себе?

Учасники індивідуально заповнюють план, а потім діляться одним пунктом у загальному колі.

Учасник: «Я вирішила кожен годину вставати і прохажуватись на 2–3 хв. Здається дрібницею, але це вже щось».

Учасник: «Мій план – більше не обідати не за комп'ютером. Звучить просто, але давно забув, що так можна».

Вправа 4 «Моє слово відновлення»

Мета: усвідомлення власної внутрішньої опори у складних емоційних моментах.

Психолог просить кожного учасника згадати ситуацію, коли він/вона змогли відновитися емоційно. Потім потрібно вибрати слово, яке символізує це відновлення (наприклад: «спокій», «дихаю», «пауза», «всередину», «м'яко»). Це слово учасники записують на картці й кладуть перед собою. Потім – коротка тиха медитація з фокусом на це слово.

Психолог: «У найнапруженіші моменти – повертайтеся до цього слова. Воно вже було з вами, коли ви відновились. І буде з вами ще раз».

3. Рефлексія та підсумок

На завершення заняття психолог запитав:

–«Що ви забираєте з цього заняття?»

–«Що готові впровадити вже завтра?»

Учасники відповідали:

–«Щоденне 3-хвилинне дихання після важких зустрічей».

–«Не читати листи в обід. Хоч пів години – мій особистий простір».

–«Мій план – щодня нагадувати собі, що відпочинок – це не слабкість, а стратегія».

Психолог підсумував: «Емоційне відновлення – це не розкіш, а ваша відповідальність перед собою і командою. Тільки відновлений працівник може бути ефективним і надихати інших».

Заняття закінчилося атмосферою внутрішнього спокою і натхнення. Учасники вийшли із заняття не тільки з новими знаннями, а з відчуттям, що турбота про себе – це частина їх професіоналізму.